



Reporte de — Sustentabilidad 2010

10 años aterrizando sueños



www.oma.aero





Índice

07 Carta del Presidente del Consejo

12 Carta del Director

18 **Parámetros de la Memoria**

27 **OMA 10 años**

31 A. Historia y Socios Estratégicos

37 B. Cultura OMA

45 C. Infraestructura OMA

50 D. Servicios y Diversificación

63 **Gobierno Corporativo**

65 A. Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA

71 B. Administración de Riesgos

74 C. Ética Empresarial

82 D. Derechos Humanos

85 **Sustentabilidad**

96 **Dimensión Económica**

104 **Dimensión Social**

- 106 A. Responsabilidad Social
 - 122 B. Prácticas Laborales OMA
 - 144 C. Seguridad y Salud en el Trabajo
 - 162 D. Calidad y Servicio a Clientes
 - 176 E. Seguridad en Aeropuertos
-

186 **Dimensión Medioambiental**

- 191 A. Agua
 - 194 B. Energía
 - 197 C. Gestión de Residuos
 - 200 D. Emisiones al Aire
-

- 202 E. Biodiversidad
 - 207 F. Cambio Climático
-

212 **Índice Global Reporting Initiative**



Carta del Presidente del Consejo OMA





Carta del Presidente del Consejo OMA

Estimados Lectores —

En este período en que celebramos el décimo aniversario del Grupo Aeroportuario Centro Norte **OMA**, quienes integramos este gran equipo reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y compartimos con ustedes los avances en nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad. Se trata de un recuento global de logros, acciones y compromisos específicos realizados por la empresa en aras de alinear sus esfuerzos con diferentes iniciativas globales en beneficio de las actuales y futuras generaciones.

En este año destacamos importantes inversiones en nuestros aeropuertos por más de \$732 millones de pesos. Esta derrama económica

ha sido clave para contribuir en el desarrollo de las comunidades en donde tenemos presencia, como es el caso de Monterrey, con la puesta en marcha de la Terminal B, que refleja un paso adelante en modernidad y eficiencia en la operación aeroportuaria.

De particular relevancia son los logros en materia social, como es el hecho de que este año, **OMA** fue certificada como una Gran Empresa para Trabajar de acuerdo a los estándares del Great Place To Work Institute. Esto fue posible gracias al trabajo de todos los empleados, que día con día dan su mejor esfuerzo por impulsar el desarrollo y elevar su nivel de satisfacción con su trabajo. Estamos convencidos de que nuestro Capital Humano es el principal activo de la empresa, por lo que desarrollamos un gran esfuerzo y buen número de iniciativas en su beneficio.

En Medio Ambiente hemos desarrollado una estrategia sólida basada en un sistema de gestión ambiental que en el largo plazo mitigue los impactos ambientales significativos de **OMA**. Este año destaca la reducción en el consumo de energía eléctrica, a la vez

que identificamos retos para alcanzar las metas en la disminución de residuos sólidos y en el ahorro de agua.

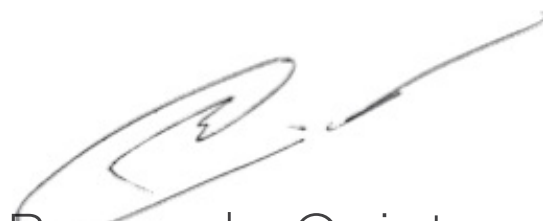
Los logros alcanzados nos motivan a continuar sumando esfuerzos en beneficio de los grupos de interés alrededor de **OMA**, así como a desarrollar sistemas de gestión, certificados bajo estándares internacionales que nos aseguren una operación de alta calidad en un entorno de mejora continua.

Desde el Consejo de Administración damos seguimiento puntual a todos los compromisos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, supervisando la continuidad de las acciones emprendidas en años anteriores.

Como parte de nuestro compromiso con la ética y transparencia, este año decidimos que un despacho de prestigio internacional auditará nuestro reporte de sustentabilidad. La firma PricewaterhouseCoopers S.C. certifica que la información descrita en este reporte cumple con

los requerimientos de la guía del Global Reporting Initiative en un nivel C+. Este valioso ejercicio nos permite encontrar áreas de mejora y nos indica, oportunamente, dónde debemos redoblar esfuerzos derivados de nuestra operación cotidiana.

Los invito a compartir los logros del equipo de **OMA** condensados en este nuestro Segundo Reporte de Sustentabilidad, que ponen de manifiesto nuestra voluntad decidida por dar lo mejor de nosotros a México y al mundo.



Ing. Bernardo Quintana Isaac
Presidente del Consejo OMA



Carta del Director General





Carta del Director General

Estimado Lector —

OMA cumplió, en el 2010, una década aterrizando los sueños de millones de pasajeros, quienes por negocios o placer han convergido día a día en nuestros 13 aeropuertos. Entre los muchos aspectos a celebrar, se encuentran los logros de **OMA** en materia de sustentabilidad. Nos hemos propuesto superarlos y por ello estamos proyectando metas y resultados específicos nuevos en nuestra estrategia de largo plazo.

Con las acciones descritas en este segundo Reporte de Sustentabilidad refrendamos nuestro compromiso con todos nuestros grupos de interés, además de que damos a conocer los avances en los compromisos que adquirimos en los ámbitos económico, social y medio

ambiental. Un hecho destacado en la creación de valor económico en las comunidades en donde operamos, es la culminación de la inversión más importante de nuestro plan quinquenal de infraestructura: la Terminal B del Aeropuerto Internacional de Monterrey, inaugurada el pasado mes de septiembre y orgullo de nuestro Grupo. Nuestro compromiso por fomentar desarrollo se confirma con la programación de inversiones por 2,745 millones de pesos, plasmada en diciembre pasado en los Planes Maestros de Desarrollo por aeropuerto para el período 2011-2015.

Como lo apreciarán en este informe, hicimos énfasis en fortalecer el desarrollo de nuestro capital humano, en el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Por mencionar algunas áreas, se iniciaron programas para eliminar el rezago educativo entre nuestros empleados; se otorgaron becas hasta nivel de maestría; se impartieron programas de liderazgo a todos los niveles; y se realizaron eventos como la Semana de la Sustentabilidad, Mujeres **OMA**, entre otros.

A través de estas acciones, todos los que formamos parte de **OMA** contribuimos para conformar una Gran Empresa para Trabajar, certificación que nos fue otorgada por el Great Place To Work Institute México. Alcanzar esta meta nos llenó de orgullo, además de ser un logro obtenido gracias a la participación de todos nuestros colaboradores. En congruencia con nuestra estrategia de Sustentabilidad, apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la transparencia. Incesantemente buscamos ideas innovadoras que nos lleven, al aplicarlas, a convertirnos en agentes de cambio en las comunidades en donde tenemos presencia. Para lograrlo, trabajamos guiados por nuestro Plan Estratégico en proyectos encaminados al desarrollo sustentable.

Este año el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) reconoció a OMA, por tercer año consecutivo, con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.

Estamos convencidos, y traducimos en hechos nuestro ideal de promover el cuidado y protección del medio ambiente, al igual que mantener la transparencia de nuestras acciones. Nuestros indicadores de gestión señalan mejoras en aspectos diversos, como el incremento en la satisfacción de nuestros clientes, la disminución de accidentes laborales o la reducción de consumo de energía eléctrica. Consideramos un reto el enfrentar de manera creativa los aspectos de consumo de agua y generación de residuos peligrosos y no peligrosos, donde quedamos rezagados respecto de nuestros objetivos.

Con el propósito de contar con una visión objetiva y estándares de verificación precisos, este año pedimos a PricewaterhouseCoopers S.C. la verificación del presente reporte con base en las guías del Global Reporting Initiative (GRI) en nivel C+. La evaluación nos compromete y refuerza la cultura empresarial que promovemos.

Haremos todo lo que está en nuestras manos para continuar construyendo una mejor empresa que contribuya al desarrollo sustentable y así, juntos, aterrizar el sueño de una mejor sociedad.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'V' and 'B' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

Víctor H. Bravo Martín
Director General de OMA



Parámetros de la Memoria

A stylized white profile of a human head facing right, positioned within the letter 'o' of the word 'Memoria'. Inside the head, there are three interlocking gears of varying sizes, symbolizing thought, memory, or cognitive processes.



Parámetros de la Memoria

Contar con un espacio para reflexionar, ponderar, resumir y analizar los avances y logros es importante tanto para quienes estamos dentro de las operaciones cotidianas del Grupo **OMA** como para la mirada externa que desea analizar y conocer a detalle la gestión global.

Para compartir nuestras acciones más importantes en los aspectos económicos, sociales y medioambientales en los que hemos trabajado durante el año 2010, ponemos en sus manos el segundo Reporte de Sustentabilidad de **Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA)**. El Comité ACSMAR (Aseguramiento de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Responsabilidad Social) que encabeza el Director General y conformado por nueve miembros de la organización tiene la misión de planear y definir los lineamientos



NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA						
PRODUCTO	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Los mismos requisitos para el Nivel B	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador.	
Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea: A) informando sobre el indicador o B) Explicando el motivo de su omisión	

*Versión final del Suplemento sectorial



Para Mayor Información

Gerencia ACSMAR—

sustentabilidad@oma.aero + 52 (81) 86 25 43 00

Oficinas Corporativas—

Servicios Aeroportuarios del Centro Norte, S.A. de C.V.
Aeropuerto Internacional de Monterrey, Zona de Carga
Carretera a Miguel Alemán Km 24
Apodaca, Nuevo León, México. CP 66600



 OMA —
10 Años



Servicio de Excelencia

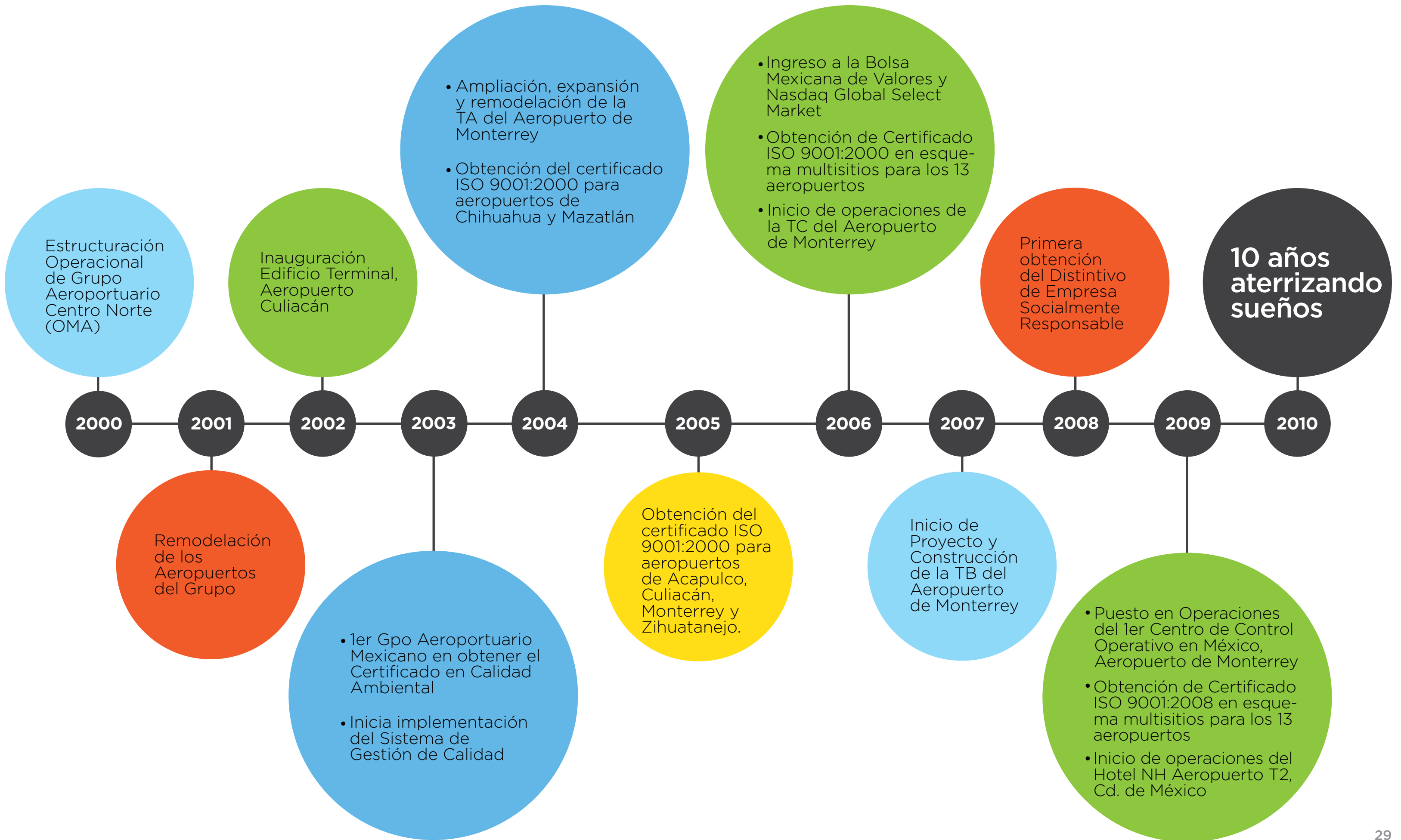
Un equipo humano comprometido desde el primer día se encarga de que cada detalle en las instalaciones y el servicio que brindamos cuenten con los más altos estándares de calidad para nuestros usuarios. Nuestro equipo, día con día y a lo largo de una década, facilita que en **Grupo Aeroportuario del Centro Norte - OMA** operemos trece aeropuertos en nueve estados de la República Mexicana.

En ese lapso hemos recibido a más de 100 millones de pasajeros en rutas a destinos nacionales e internacionales. Asimismo el Hotel NH de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y OMA Carga, forman parte de nuestras actividades corporativas. Durante este periodo, el grupo ha modernizado la infraestructura de los aeropuertos que le han sido concesionados, elevando los ni-

veles de seguridad y eficiencia; además de mejorar la calidad en los servicios aeroportuarios, comerciales y complementarios. Con responsabilidad, con dedicación pero especialmente con gusto, todos y cada uno desempeñamos nuestras tareas individuales y en equipo para garantizar un nivel excepcional.

Nuestra prioridad en **OMA** es brindar un servicio de excelencia con atención profesional para todos nuestros pasajeros, usuarios y grupos de interés, con un compromiso pleno de trabajar bajo el principio de la mejora continua, el respeto por el medio ambiente y el propósito activo de ser un motor del desarrollo económico en las comunidades en donde operamos. Para lograrlo, nuestros 996 colaboradores directos, en equipo con los 1,082 empleados indirectos¹ que apoyan nuestra operación diaria, están en constante capacitación y comunicación para hacer que la estancia y tránsito de nuestros pasajeros, en cualquiera de nuestros aeropuertos, sea una experiencia que agregue valor en sus viajes de negocios o placer.

(1) Trabajadores contratados por medio de un tercero en las áreas de: guardias de seguridad, revisores, cajeros de estacionamientos y personal de limpieza.



A.

Historia y Socios Estratégicos



A.

Historia y Socios Estratégicos

La historia de la empresa, aunque reciente, condensa una serie de pasos encaminados a corroborar el esfuerzo de inversionistas y directivos comprometidos por el desarrollo de nuestro país.

1998 / Apertura del Sistema Aeroportuario Mexicano a la inversión privada —

Como parte del programa implementado por el Gobierno para abrir el sistema aeroportuario a la inversión privada, se constituyó **Grupo Aeroportuario del Centro Norte** como propietario de los títulos de concesión para administrar y operar los trece aeropuertos que conforman el Grupo. El Gobierno Federal licitó el paquete equivalente al 15% de la tenencia accionaria de Grupo Aeroportuario del Centro Norte.

Mayo, 2000 —

La licitación pública del paquete accionario del Socio Estratégico de **Grupo Aeroportuario del Centro Norte**, fue ganada por la empresa Operadora Mexicana de Aeropuertos, ahora Servicios de Tecnología Aeroportuaria (SETA), conformado por Aéroports de Paris Management, VINCI y Empresas ICA, esta última a través de su subsidiaria Aeroinvest.

Junio, 2000 —

Se formalizó el contrato de participación del Socio Estratégico. SETA queda como propietario del 15% de **OMA** y el Gobierno Federal con el resto.

Septiembre, 2000 —

Se tomó posesión de los 13 aeropuertos que integraban al grupo **OMA**: Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua, Culiacán, Durango, Mazatlán, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Tampico, Torreón, Zacatecas y Zihuatanejo.

Diciembre, 2005 —

Empresas ICA, a través de su subsidiaria Aeroinvest, compró la parte proporcional de VINCI dentro del Socio Estratégico y posteriormente ejerció una opción del 36%, convirtiéndose en el socio mayoritario de **OMA**.

Junio, 2006 —

SETA ejerció una opción de compra del 2% de las acciones de **OMA**.

Noviembre, 2006 —

OMA hizo su Oferta Pública Inicial en la Bolsa Mexicana de Valores, así como en el NASDAQ Global Select Market, estrategia que daría fin al proyecto de privatización que el Gobierno Mexicano inició nueve años atrás.

Nuestro Socio Estratégico, por la gran experiencia y prestigio de quienes lo conforman, nos brindan el respaldo de una empresa confiable, con acciones encaminadas hacia el crecimiento y la sustentabilidad.

AEROINVEST

Aeroinvest es una subsidiaria 100% de propiedad de Empresas ICA, la empresa de construcción e ingeniería más grande de México, constituida desde 1947 y con operaciones en México, Centroamérica y Europa.

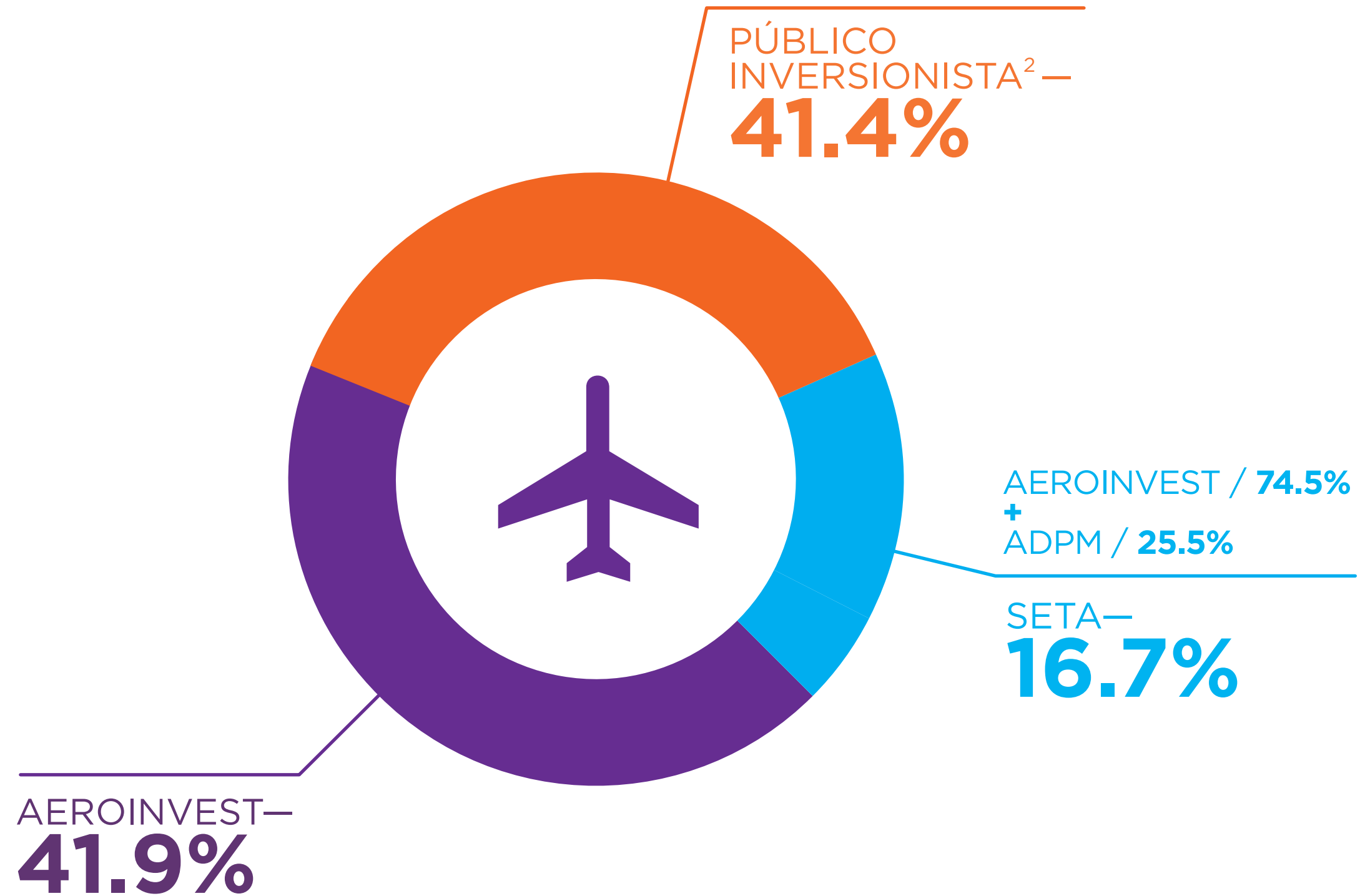
ICA es propietaria -directa o indirectamente- del 54.4% de las acciones de OMA

ADPM

Aéroports de Paris Management (ADPM) es la filial de Aéroports de Paris especializada en la gestión de participaciones de capital y en la admon. de aeropuertos alrededor del mundo. Aéroports de Paris es el segundo grupo más importante en operaciones en Europa, administrando los aeropuertos: Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly y Paris-Le Bourget.

Aéroports de Paris Management -a través de SETA- cuenta con el 4.2% de participación accionaria de OMA

ESTRUCTURA ACCIONARIA DE OMA AL CIERRE DEL AÑO



(2) Incluye 818,000 acciones recompradas

B. Cultura OMA



B.

Cultura OMA

Las personas que forman una organización y la cultura que prevalece en ellas se ven reflejadas en la atención, el cuidado y la calidad de los servicios que ofrecen. Participar en una organización que implica alta responsabilidad y deber ante los usuarios es un reto que requiere toda nuestra sensibilidad. Conscientes de ello, en **OMA** ponemos especial énfasis en la capacitación constante y compromiso de nuestros 996 empleados quienes, guiados por nuestros valores, hacen de **OMA** una organización de clase mundial.

Visión —

Ser el grupo aeroportuario líder en México en la creación de valor para la industria aeroportuaria, su personal y accionistas.

Misión —

Desarrollar aeropuertos con infraestructura y servicios de clase mundial en calidad y seguridad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes e incentiven nuestro desarrollo sustentable.

Valores —

- **Compromiso**, voluntad de alcanzar nuestras metas y mejorar nuestro trabajo constantemente.
- **Ética**, integridad en la ejecución de nuestras actividades.
- **Colaboración**, motivar y promover iniciativas para contribuir al trabajo en equipo.
- **Innovación**, aplicación de nuevas ideas que proponen soluciones y promueven la mejora continua.
- **Servicio al cliente**, superar las expectativas con actitud y vocación de servicio.

Compromiso, voluntad de alcanzar nuestras metas y mejorar nuestro trabajo constantemente.



Ética, integridad en la ejecución de nuestras actividades.



Colaboración,
motivar y promover
iniciativas para
contribuir al trabajo
en equipo.



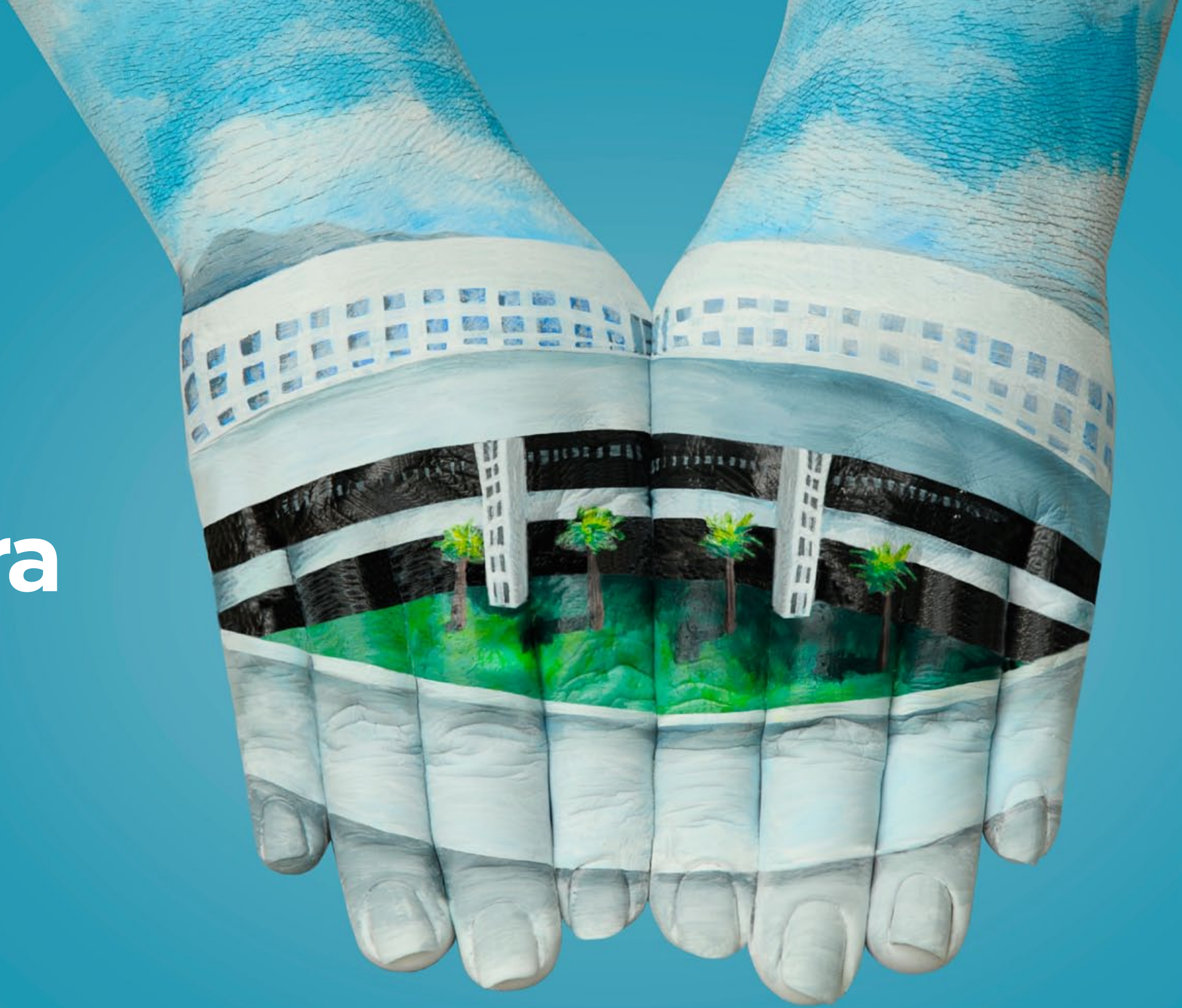
Innovación, aplicación de nuevas ideas que proponen soluciones y promueven la mejora continua.



Servicio al Cliente,
superar las expectativas
con actitud y vocación
de servicio.



C.
Infraestructura
OMA



C.

Infraestructura OMA

Para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, hemos trabajado con empeño a fin de cristalizar a tiempo los objetivos previstos para crecer y desarrollarnos. En ese sentido, el 2010 fue un año de grandes inversiones en infraestructura.

Durante ese periodo, se llevó a cabo la apertura de la Terminal B del Aeropuerto de Monterrey. Estas instalaciones establecen nuevos estándares aeroportuarios en México y, por sus características, se coloca como la mejor Terminal del país en términos operacionales, además de contar con características de sustentabilidad, tecnología y seguridad a niveles de calidad internacional.

Consta de 21,000 m², con capacidad para recibir a 2 millones de pasajeros anualmente. Además, cuenta con áreas comerciales, viaductos, estacionamiento, plataforma con posiciones de contacto y remotas, así como una calle de rodaje de doble circulación, única en Latinoamérica.

“La inversión total en la construcción de la Terminal B del Aeropuerto de Monterrey fue de \$840 millones de pesos”

Adicionalmente, en este año se realizaron diversos proyectos dentro de nuestro Programa Maestro de Desarrollo, con un monto total de inversión de 732 millones de pesos. De esa manera se logró la construcción, ampliación y rehabilitación de caminos perimetrales, pistas de rodaje, salas de espera, plataformas, estacionamientos y diversas instalaciones en nuestros 13 aeropuertos.

Algunos proyectos en infraestructura de OMA en el 2010 fueron:

INFRAESTRUCTURA OMA 2010		
	PROYECTO	AEROPUERTO(S)
Construcción	Inicio de operaciones de edificio de aviación general	Reynosa
	Estacionamiento para empleados	Chihuahua
Ampliación	Plataforma de aviación comercial y vialidades	Durango
Ampliación y/o Rehabilitación	Sustitución de losas de concreto hidráulico en áreas operacionales y plataformas	Ciudad Juárez, Monterrey, Tampico y Zihuatanejo
	Calles de Rodaje	Chihuahua, Torreón, Monterrey, Tampico, y Zihuatanejo
	Caminos perimetrales	Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua

**NOMENCLATURA
DE AEROPUERTOS**

ACA	Acapulco
CJS	Cd. Juárez
CUL	Culiacán
CUU	Chihuahua
DGO	Durango
MTY	Monterrey
MZT	Mazatlán
REX	Reynosa
SLP	San Luis Potosí
TAM	Tampico
TRC	Torreón
ZCL	Zacatecas
ZIH	Zihuatanejo

La transparencia es un compromiso sumamente apreciado por todo **OMA** y, como prueba de ello, implementamos Sistemas de Gestión en las áreas de Mantenimiento, Licitaciones y Pavimentos con la finalidad de mejorar la eficiencia de nuestros procesos y lograr así reducciones en costos y tiempos de operación.

“Nuestro Programa Maestro de Desarrollo 2011-2015 contempla una inversión en infraestructura por \$2,745 millones de pesos”

D.

Servicios y Diversificación



D.

Servicios y Diversificación

Desplazarse a un destino, con fines de trabajo o de esparcimiento, requiere una logística que sea apoyada por instalaciones que los reciban o faciliten su despegue de una manera que debe ser eficiente e incluso placentera. Con esa mentalidad en perspectiva, **OMA** ofrece una diversidad de servicios que permiten que los usuarios de nuestras instalaciones cuenten con opciones y alternativas que superen sus expectativas en cualquiera de nuestros aeropuertos.

En el 2010, se dio la apertura de 42 nuevos espacios comerciales, realizamos remodelaciones en 7 de los restaurantes, rediseñamos la imagen de 5 de nuestros aeropuertos y concretamos un acuerdo con Aeroboutics - nuevo Socio Comercial -, que se encargó de la sustitución de sus locales comerciales en nuestros aeropuertos.

- Inicio de operaciones de 20 espacios comerciales en un área de 1,974 m2 en la Terminal B del Aeropuerto de la Ciudad de Monterrey.
- Inauguración del Salón Premier de Aeroméxico en los Aeropuertos de Culiacán y en la Terminal B del Aeropuerto de Monterrey, junto con el Salón Centurión de American Express.
- Inauguración del FBO (hangar y salón VIP) de ICCS en Acapulco (para servicio a aviación ejecutiva y taxis aéreos).
- Construcción de almacén y patios de maniobras para renta DHL en Monterrey.

De acuerdo a la Ley de Aeropuertos, los servicios que se ofrecen en los aeropuertos se clasifican en tres grandes grupos: Servicios Aeroportuarios, Servicios Complementarios y Servicios Comerciales.



Servicios Aeroportuarios

- Aterrizaje y despegue.
- Estacionamiento en plataforma, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
- Abordadores Mecánicos, pasillos telescópicos y aerocares.
- Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), incluye el uso de las instalaciones del edificio terminal, tales como zonas de libre acceso, acceso restringido, áreas y salas de revisión y entrega de equipaje, última espera, vialidades, señalización y sistemas de información de llegadas/salidas de vuelo.
- Arrendamientos de hangares, talleres, bodegas, almacenes, locales e instalaciones indispensables para operaciones de aerolíneas y prestadores de servicios complementarios, así como mostradores

y espacios para venta de boletos de transporte aéreo y terrestre.

- Estacionamientos para automóviles y para vehículos de los servicios de transporte terrestre al público.
- Servicios Sanitarios, atención médica de urgencias y ambulancias.
- Tratamiento de aguas, recolección de basura e incineración de productos orgánicos provenientes de vuelos internacionales,
- Seguridad y Vigilancia, revisión de pasajeros y su equipaje de mano.
- CREI: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios.
- Derechos de Acceso, para los servicios de transporte terrestre al público y prestadores de servicios.
- Servicios de Conservación, Mantenimiento y Limpieza.



Servicios Complementarios

- Rampa.
- Tráfico.
- Despacho.
- Suministro de combustible.
- Arrastre de vehículos con grúa.
- Retiro de aeronaves inutilizadas.
- Seguridad y vigilancia de aeronaves, equipaje, carga y correo.
- Mantenimiento y reparación de aeronaves y de equipo de apoyo en tierra.
- CREI, enfriamiento de frenos y lavado de asfalto por derrame de combustible y lubricantes.



Servicios Comerciales

- Cajeros automáticos.
- Estacionamientos de automóviles de corto y largo plazo.
- Venta de boletos.
- Renta de autos.
- Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.
- Líneas telefónicas directas para contratar arrendamiento de autos.
- Internet inalámbrico y telefonía pública.
- Sillones de masaje.

Otros servicios no comerciales—

- Pantallas de Información de vuelos.
- Accesos para personas con discapacidad.
- Módulos de Atención.

OMA Plaza —

Cuenta con 162 Locales comerciales que ofrecen productos como:

- Artesanías y souvenirs.
- Duty free.
- Libros y revistas.
- Lotería.
- Regalos.
- Gastronomía.
- Moda y accesorios.
- Boutiques de marcas de prestigio.
- 72 restaurantes, bares y máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

Publicidad en Aeropuertos —

Se cuenta con espacios para todas aquellas compañías que deseen publicitar sus productos y/o servicios mediante las diversas modalidades que ofrecemos:

- Publicidad digital.
- Publicidad fija.
- Publicidad alternativa.
- Showrooms.
- Exhibiciones temporales.

Servicios Variables por Aeropuerto —

- Sucursales Bancarias.
- Casas de Cambio.
- Información Turística.
- Tiempos compartidos.
- Hotelería.
- Empaque de seguridad para maletas.
- Estacionamiento Premium en la Terminal B del Aeropuerto de Monterrey.

El crecimiento ordenado que ha mantenido **OMA** se debe al meticuloso nivel de planeación con que fue creado el grupo.

Como parte de nuestra Estrategia de Diversificación, tenemos planes de expansión para los 13 aeropuertos, por lo que contamos con 21 iniciativas de negocio en diversas etapas de desarrollo y cuyos ingresos se reportarán en los próximos años. Entre las principales iniciativas se encuentran: un strip mall en Monterrey, gasolineras y tiendas de conveniencia en seis aeropuertos, centros de negocios, parques industriales y parques comerciales que nos permitirán brindar un valor agregado a nuestros clientes, usuarios e inversionistas.

OMA Carga —

Inició una alianza con la empresa DHL en enero del 2010. Durante este año se registró un crecimiento del 60% en sus operaciones, logrando ingresos por 22 millones de pesos. Con servicios en los aeropuertos de Monterrey, Chihuahua, Ciudad Juárez y San Luis Potosí. **OMA Carga** cuenta con zonas de despacho aduanal, estacionamientos de apoyo a la zona de carga, almacenes, calles de rodaje y plataformas para aviones, así como oficinas para representaciones de carga, lo que facilita la transportación de bienes comerciales.

Hotel NH —

Con ingresos de 100 millones de pesos en su primer año de operaciones y una tasa de ocupación del 63.5% en promedio durante el año, el **Hotel NH**, ubicado en la Terminal 2 del Aeropuerto de la Ciudad de México, al cierre del año reportó un aumento significativo del 80% de ocupación en el mes de diciembre del 2010.



Gobierno Corporativo





Gobierno Corporativo

Las dimensiones y responsabilidades que tiene el grupo exigen una estructura dinámica, moderna y orientada a los logros y al respeto de nuestra filosofía.

En ese sentido, **OMA** ha adoptado sólidas prácticas de Gobierno Corporativo que reflejan nuestro compromiso por mantener los más altos estándares de ética corporativa, transparencia y cumplimiento con los requerimientos bajo las leyes vigentes en los mercados financieros donde se han listado nuestras acciones.

A.

**Consejo de
Administración,
Comités de
Apoyo y Equipo
Directivo OMA**



A.

Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA

El Consejo de Administración es el órgano que establece las decisiones estratégicas y lineamientos generales de nuestra empresa. Está conformado por once miembros, cinco de los cuales son consejeros independientes. El Consejo de Administración es la parte medular de nuestro Gobierno Corporativo y representa una de nuestras principales fortalezas por el compromiso y puntual cumplimiento de sus funciones.

Su misión engloba principalmente: establecer las estrategias bajo las que se rige la conducción del negocio y vigilar su correcta ejecu-

ción; aprobar el plan de negocios y presupuesto anual; proponer aumentos de capital social en **OMA** o cualquiera de sus subsidiarias; aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal y cualquiera de sus modificaciones para ser presentado a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), entre otras.

Todas las revisiones relacionadas con estos temas se llevan a cabo durante las sesiones del Consejo con el apoyo del Comité de Auditoría, Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación (integrado por los consejeros independientes), cuyos acuerdos y resultados se comunican a toda la organización a través del área de Relación con Inversionistas. Esta última área tiene como una de sus principales responsabilidades mantener el contacto entre nuestro máximo órgano de Gobierno Corporativo y nuestros grupos de interés: comités, equipo directivo, empleados y todos los participantes de los mercados de valores nacionales e internacionales, a fin de transparentar las acciones que lleva a cabo la compañía.

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN³

Bernardo Quintana Isaac (Presidente del Consejo)

José Luis Guerrero Álvarez

Sergio Fernando Montaña León

Luis Fernando Zárate Rocha

Alonso Quintana Kawage

Luis Zazueta Domínguez*

Fernando Flores Pérez*

Alberto Mulás Alonso*

Manuel Francisco Arce Rincón*

Salvador Alva Gómez*

Jean Marie Chevallier

Jacques Follain (Suplente)

* Consejeros Independientes

** El Director General no es miembro del Consejo de Administración

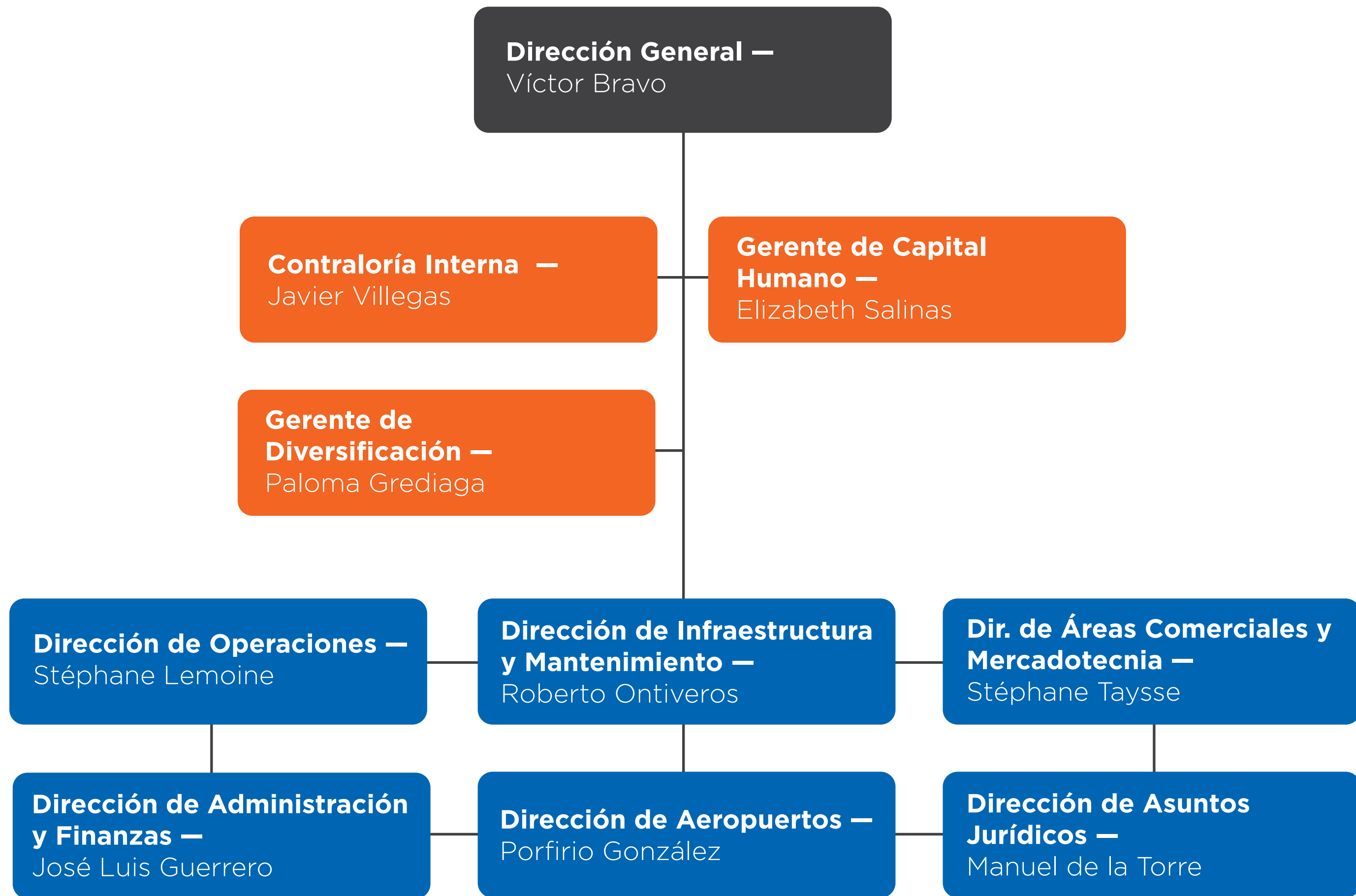
(3) Integración del Consejo de Administración al 31 de diciembre de 2010

De conformidad con la Ley del Mercado de Valores y los Estatutos Sociales vigentes de **OMA**, existe adicionalmente un Comité Especial integrado por cuatro consejeros independientes que tienen como tarea principal asistir al Consejo de Administración en materia de Auditorías, Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación.

Toda persona que desee conocer más información relacionada con nuestro Gobierno Corporativo puede hacerlo por medio de nuestra página web en la sección Relación con Inversionistas.

La estructura organizacional de la empresa está integrada por la Dirección General y seis Direcciones de Área, de las cuales dependen:

- Administrativos.
- Operativos.
- Jefes de Área y Coordinadores.
- Gerentes, Subadministradores, Administradores y Subgerentes.



B. Administración de Riesgos



B.

Administración de Riesgos

Ser sensibles a las variables previsibles e imprevisibles del entorno es crucial para estar preparados y asegurar que los planes se mantengan y las operaciones se desarrollen en un clima adecuado. Bajo esas premisas y atendiendo las necesidades de un mercado cambiante y globalizado en el 2010 creamos un Comité para la Administración de Riesgos, el cual nos ayuda a desarrollar estrategias claves que aseguren la continuidad de nuestro negocio en el largo plazo.

El objetivo principal de este organismo interno es detectar riesgos potenciales a los que estamos expuestos y establecer estrategias proactivas que nos permitan evitarlos, disminuirlos o mitigarlos.

Este Comité está constituido por seis Directores de las áreas principales de la empresa, así como por cuatro Gerentes. El equipo de trabajo se dio la tarea de identificar los riesgos mediante una matriz en la que se evaluó la probabilidad de ocurrencia de los sucesos y el impacto financiero que éstos podrían tener en el negocio.

Se detectaron 86 riesgos potenciales, para los cuales se calculó un monto económico estimado y el impacto financiero que podría significar para la operación del Grupo.

Nuestro compromiso para el año 2011 es analizar el 90% de estos riesgos identificados e implementar un sistema de mitigación y gestión para atender cada uno de ellos oportunamente.

C. Ética Empresarial



C. Ética Empresarial

La sociedad contemporánea exige al mundo empresarial compromiso y transparencia con la comunidad de manera creciente, una visión que desde la formación del Grupo nos ha inspirado.

A la par, ha sido motivo para cada uno de los que trabajamos en **OMA** adherirnos al compromiso de cumplir, en palabra y acción, mediante el Código de Ética y de Conducta en el Negocio.

Este documento enumera los lineamientos con los que se rige el actuar esperado de todos los que conformamos el equipo, sirviendo también de guía para resolver controversias laborales en caso de que se presenten. Dichas controversias, incluyen temas relacionados

con la conducta de nuestros empleados tanto al interior como al exterior de la compañía, considerando inaceptable la corrupción, el soborno y/o cohecho como parte de las prácticas laborales de nuestra empresa.

Este documento se encuentra a disposición de todos nuestros colaboradores en la red de comunicación interna (intranet) y para nuestros grupos de interés a través de nuestra página de Internet.

“Durante el 2009, se diseñó un curso virtual enfocado al personal administrativo sobre el Código de Ética; en el 2010, alcanzamos la participación del 100%”



Código de Ética OMA

Las normas que se aplican para todos los colaboradores **OMA** se exponen en éste documento cuyos asuntos están relacionados con lo referente a:

- Observancia de las leyes.
- Evitar el conflicto de intereses.
- No utilizar el cargo y sus relaciones en beneficio propio.
- Abusar de información privilegiada.
- Resguardar la información confidencial y patentes.
- Trato justo a empleados, clientes y proveedores.
- Restricciones a la competitividad.
- Promover la austeridad y manejo eficiente de sus recursos.
- Cohecho de servidores públicos.

- Revelación completa, precisa y oportuna para cumplir con los lineamientos de una institución pública.
- Cero tolerancia ante la discriminación y el hostigamiento laboral.
- Acatar las normas referentes a la seguridad e higiene del centro de trabajo.

Para conocer el Código de Ética y Conducta, favor de consultar la página web: <http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo>



Flujo de Denuncias

Para garantizar el trato adecuado a las denuncias recibidas, éstas son atendidas por una empresa independiente que tiene la responsabilidad de asegurar su correcta canalización, evitando así conflicto de intereses. Durante el 2010 recibimos un total de ocho denuncias, de las cuales estuvieron relacionadas con:

- Preocupación general en el área de trabajo: **6**
- Conducta inapropiada en el trabajo: **1**
- Acoso laboral: **1**

Las ocho observaciones recibieron atención y seguimiento hasta su resolución.



*La denuncia directa se puede recibir en cualquiera de las siguientes instancias: Dirección de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano, o a través del jefe directo; los cuales la canalizan a Contraloría Interna para su seguimiento.



Fotonovela Ética

Mantener canales de comunicación y vinculación con todo nuestro personal es una característica importante que ha estado presente desde hace 10 años que iniciamos operaciones. Como parte del plan de comunicación interna sobre nuestro Código de Ética, publicamos trimestralmente por medio del intranet, la fotonovela: “Ética - El valor de mi profesionalismo”. En cada edición promovemos diferentes valores con un formato didáctico y divertido. Con la participación del personal, tanto en la elaboración del guión como en las fotografías, abordamos temas reales que se pueden presentar y la forma en la que se deben de manejar en la práctica laboral.

Durante el 2010 se publicaron los siguientes números:

- “Jefe malos pasos”: conflicto de interés.
- “Se quería pasar de listo”: acoso sexual.
- “El doble cara”: relación con proveedores.
- “Y el empleado del año es...”: abuso de confianza.

D. Derechos Humanos



D.

Derechos Humanos

Nos enorgullece ser una empresa sensible a la necesidad de cultivar y respetar a los Derechos Humanos como ya se manifiesta en muchas naciones de primera línea. **El Pacto Mundial** es la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial que existe en la actualidad. A través de esta iniciativa, las empresas deciden adoptar de forma voluntaria diez principios universales relacionados con cuatro temas:

- Derechos Humanos
- Condiciones Laborales
- Medio Ambiente
- Transparencia y Lucha Anti-Corrupción

Desde el año 2009 OMA se sumó a las empresas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), compromiso que refrendamos nuevamente en el 2010.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y

Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental

Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

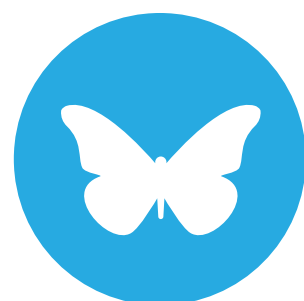


Sustentabilidad



“Contribuir al bienestar y satisfacción de nuestros empleados y sus familias, clientes, accionistas, socios económicos y comunidades donde tenemos presencia, mediante el desarrollo de aeropuertos con infraestructura y servicios de calidad, basados en una cultura de seguridad en el trabajo y en equilibrio con el medio ambiente”.

Política de Sustentabilidad OMA



Sustentabilidad

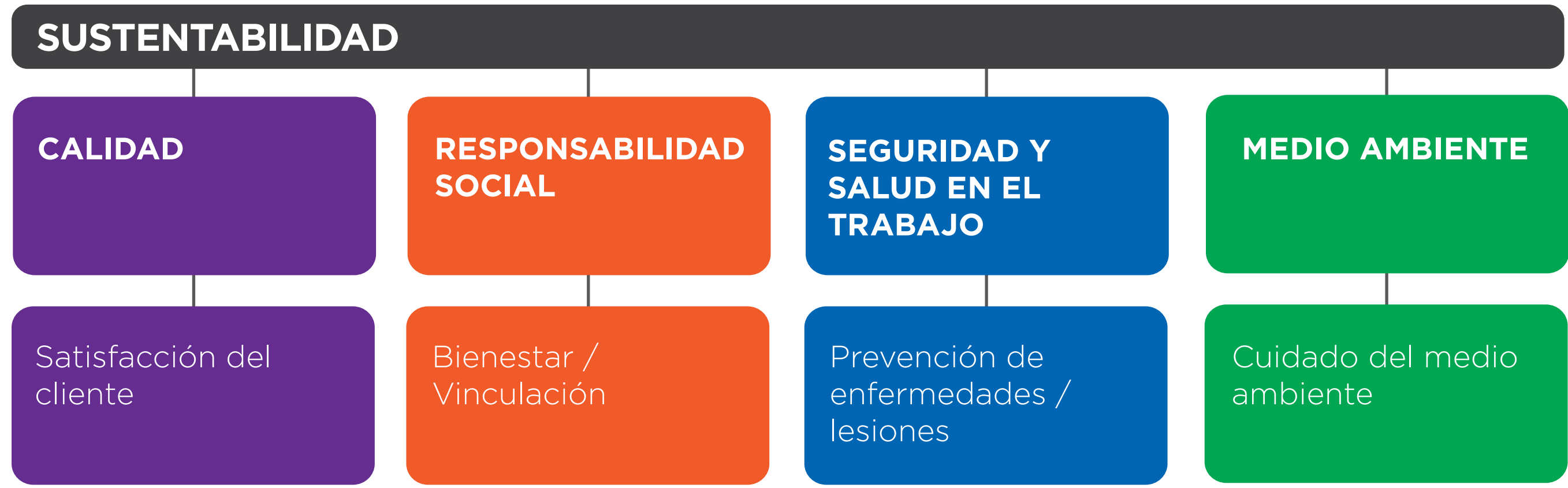
Contar con una visión clara de la importancia y el respeto que como empresa tenemos ante nuestro entorno nos ha llevado a estimular mecanismos que nos garanticen que mantengamos un liderazgo absoluto en estos rubros.

El Comité **ACSMAR** (Aseguramiento de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Responsabilidad Social), liderado por nuestro Director General, es el organismo interno responsable de definir las acciones de nuestra Política de Sustentabilidad.

Por la complejidad de nuestras tareas y su distribución geográfica, es a través de nuestro Sistema de Gestión Integrado como coordinamos las acciones sustentables de nuestros 13 aeropuertos.

Esta plataforma de control nos permite mantener actualizados acciones de mejora, documentos, actividades e indicadores, de tal forma que los avances de las acciones sustentables se lleven a cabo de manera integral en todo el Grupo.

Nuestro Modelo de Gestión Integrado **OMA** agrupa los cuatro ejes sobre los que trabajamos: calidad, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. Hemos desarrollado este modelo cumpliendo con los requisitos y normas establecidas en materia de sustentabilidad a nivel internacional.



Nuestro compromiso está basado en las siguientes primicias:

- Cumplir con el marco legal y las normas aplicables a **OMA**.
- Mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestros procesos.
- Establecer objetivos para prevenir los riesgos laborales y así alcanzar la meta de cero accidentes de trabajo.
- Mitigar el impacto ambiental de nuestros aeropuertos y establecer objetivos para prevenir la contaminación al medio ambiente.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con oportunidad e innovación, calidad y eficiencia.
- Operar en un marco de Responsabilidad Social.
- Capacitar a nuestros empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Responsabilidad Social y Medio Ambiente para enfrentar los retos de nuestro negocio y de nuestra comunidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2010-2014 / DESARROLLO SUSTENTABLE

OBJETIVO	INDICADOR	META	Cumplimiento Real 2010
Mejorar continuamente el servicio al cliente	Satisfacción al cliente	88%	89%
	Porcentaje de sugerencias o quejas resueltas / atendidas	100%	100%
Contribuir al desarrollo de la comunidad	Eventos y/o actividades de RS realizados (as)	70	172
	Porcentaje de Rezago Educativo	3%	2.9%

OBJETIVO	INDICADOR	META	Cumplimiento Real 2010
Fomentar el cuidado del medio ambiente	Gestión ambiental	90%	85%
	CO2 generado (Tons. CO _{2eq})	24,960	23,331
	Programa de Reforestación (árboles sembrados)	2,487	2,537
Fomentar un entorno laboral seguro y saludable	Índice frecuencia de accidentes	0.5	0.38
	Índice gravedad de accidentes	7.9	12.52
	Índice de Siniestralidad (IS)	4.0	4.79

Los índices para el cálculo de accidentes, gravedad y siniestralidad son calculados bajo las fórmulas de acuerdo a procedimientos corporativos del sistema de gestión de la empresa y de la legislación nacional que cumple con las recomendaciones de la OIT.

ÍNDICE DE FRECUENCIA (IF)	ÍNDICE DE GRAVEDAD (IG)	ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD (IS)
IF = $n \times 200.000 / \text{HHT}$	IG = $n \times 200.000 / \text{HHT}$	IS= IF x IG
n = Riesgos de trabajo (accidentes + enfermedades profesionales)	n = # de días perdidos por accidentes y/o enfermedades profesionales	Índice de Frecuencia x Índice de Gravedad
HHT = Horas Hombre trabajadas por todos los empleados durante un periodo de tiempo	HHT = Horas Hombre trabajadas por todos los empleados durante un periodo de tiempo	



Dimensión Económica



Dimensión Económica

Prever una operación saludable y que responda activamente a los cambios que muchas veces pueden ser bruscos e inesperados requiere planificar y mantener políticas y estrategias en materia económica que protejan la estabilidad, eficiencia e integridad del Grupo OMA y avalen su crecimiento.

Buscando tener crecimiento sostenido y sustentable en un entorno complejo para la industria aeroportuaria, en **OMA** nos hemos dado a la tarea de reforzar nuestro negocio con estrategias enfocadas en tres vertientes: la **diferenciación**, llevando a cabo acciones que nos hacen ser únicos; la **diversificación**, desarrollando nuevas oportunidades de negocio; y la **innovación**, adoptando mejores prácticas y motivando la creatividad del equipo de trabajo.

Todo esto con el objetivo de cumplir metas específicas: mantener la generación de flujo de efectivo, incrementar los ingresos y mitigar riesgos financieros.

En los últimos años, al igual que muchas industrias del mundo y de México, la industria aeroportuaria enfrentó grandes retos.

El 2010 fue un año de oportunidades para **OMA**, donde superar el efecto residual de la crisis económica mundial de 2008 y 2009 que trajo consigo una disminución en el número de pasajeros, y revertir el efecto de la suspensión de operaciones de una de las aerolíneas más importantes de nuestro país, nos impulsó a incrementar la eficiencia de nuestras operaciones y continuar con nuestra política de control de costos y gastos.

Nuestros resultados financieros consolidados reflejan todos estos esfuerzos:

	2009	2010
Ingresos	\$2,537*	\$2,651*
UAFIDA	\$971*	\$941*
Utilidad Neta	\$470*	\$552*

*Millones de pesos

	2009	2010
Margen UAFIDA	38.3%	35.5%
Margen de Utilidad Neto	18.5%	20.8%

En Grupo Aeroportuario Centro Norte, no recibimos ayudas significativas del Gobierno en materia fiscal para ninguno de nuestros aeropuertos.

DERRAMA ECONÓMICA GRUPO OMA 2010

OBJETIVO	INDICADOR	MONTO*
Valor económico directo creado	Ingresos	\$2,651
Valor económico distribuido	Costos operativos	\$2,180
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$137
	Pagos a Gobierno (impuestos de la concesión)	\$103
	Inversiones en la comunidad y apoyo al cine mexicano	\$8
Valor económico retenido	(Valor económico generado menos Valor económico distribuido)	\$471

*Millones de pesos

En términos de pasajeros terminales, pese a las condiciones citadas previamente, logramos mantener un incremento del 0.6% en el tráfico anual.

PASAJEROS TERMINALES	2009	2010
Nacionales	9.7*	9.7*
Internacionales	1.8*	1.9*
Total	11.5*	11.6*

* Millones de pasajeros.



Dimensión Social



A. Responsabilidad Social



A.

Responsabilidad Social

Hace una década, al integrar el grupo, el entusiasmo por ser parte del esfuerzo de mejorar a nuestro país fincó las bases para una estructura empresarial de solvencia moral y compromiso social. Tras diez años aterrizando sueños tenemos claro que es el inicio para los que formamos parte de Grupo **OMA** y nos entusiasma que nuestro compromiso continua creciendo.

Somos conscientes que nuestra oferta de servicios conecta a millones de pasajeros al año, quienes viajan a través de nuestras instalaciones para fortalecer relaciones laborales, personales, familiares o sociales. Para todos nosotros, la relación con nuestros grupos de interés es también muy importante y fundamental para el éxito y crecimiento de nuestra empresa. Por ello, nos esmeramos cada día en brindar

servicios basados en la calidad, excelencia y buen trato, resultado de la atención y cuidado que ponemos en la capacitación, crecimiento y realización profesional de nuestros colaboradores.

“Para OMA, Responsabilidad Social es un compromiso determinante con el bienestar de los empleados, sus familias, las comunidades en donde operamos, nuestros clientes, socios económicos, así como con el cuidado del medio ambiente”

Esta visión se materializa en un conjunto coherente de políticas, prácticas y acciones que incorporamos a todas nuestras operaciones y procesos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL OMA





“En el 2010 recibimos por tercer año consecutivo el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI⁴”



Grupos de Interés

Consideramos grupos de interés a todas aquellas personas, entidades y/o organizaciones que se relacionan con nuestro negocio directa o indirectamente.

Mediante una matriz en la que evaluamos la influencia y el grado de dependencia con Grupo **OMA**, determinamos nueve grupos principales. Esta clasificación nos permite planear acciones sustenta-

(4) CEMEFI: Centro Mexicano para la Filantropía

bles enfocadas en sus necesidades e intereses, así como mantener diálogos y canales de comunicación abiertos para lograr la mejora continua a través de sus sugerencias. Durante el 2010 llevamos a cabo 172 acciones de Responsabilidad Social, de las cuales 38 de ellas fueron a favor de la comunidad aledaña en los diferentes aeropuertos.

GRUPOS DE INTERÉS

	DEFINICIÓN	VÍAS DE COMUNICACIÓN
Empleados	996 colaboradores (sindicalizados y no sindicalizados) que trabajan en nuestros 13 aeropuertos	Intranet / Revista interna Notams / Comunicados / Tableros / Internet / Encuesta de clima organizacional / Línea directa para denuncias sobre Código de Ética y Conducta

	DEFINICIÓN	VÍAS DE COMUNICACIÓN
Mercado de Valores	Instituciones Regulatorias / Bolsas de Valores / Gobierno Corporativo / Inversionistas / Analistas y Consultores Financieros	Reporte Anual / Página de Internet / Área de Relación con Inversionistas / Boletines / Correo electrónico
Clientes	Pasajeros / Socios Económicos / Aerolíneas y Arrendatarios	Pantallas y módulos de información / Comité Local de Operaciones y Horarios / Correo electrónico / Página de Internet / Buzón de sugerencias / Encuestas de satisfacción de pasajeros / Línea telefónica

	DEFINICIÓN	VÍAS DE COMUNICACIÓN
Proveedores	Empresas que facilitan sus servicios para el mantenimiento y funcionamiento de infraestructura	Correo electrónico / Comunicados
Prestadores de Servicios	Compañías que nos apoyan en la operación del negocio con servicios complementarios	Comité Local de Operaciones y Horarios / Contratos
Gobierno	Autoridades de los tres niveles de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal	Comisiones Consultivas

	DEFINICIÓN	VÍAS DE COMUNICACIÓN
Comunidad Aledaña	Vecinos, comunidad en general y empresas	Página de Internet / Correo Electrónico/ Comisiones Consultivas
Medios de Comunicación	Televisión, radio, prensa y usuarios de página de Internet	Correo Electrónico / Página de Internet
Organizaciones de la Sociedad Civil	Organizaciones de la Sociedad Civil, principalmente aquellas relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente	Correo Electrónico / Página de Internet



Acciones de Responsabilidad Social

Feria de sustentabilidad —

Durante los meses de julio y agosto de 2010 se llevó a cabo la Feria de Sustentabilidad en todos los aeropuertos del Grupo. Este evento, que se realiza durante toda una semana, tiene como objetivo fomentar la conciencia y participación de todos nuestros colaboradores y sus familias en los temas de sustentabilidad mediante actividades como conferencias, concursos, visitas guiadas, visitas a asociaciones civiles, cuidado de la salud y prevención de enfermedades, actividades deportivas, actividades de participación comunitaria, entre otros.

Como parte de la Feria de Sustentabilidad se llevó a cabo un concurso de fotografía, dibujo y collage, en donde las aportaciones debían de reflejar creatividad y sensibilidad sobre lo que debemos hacer para mejorar nuestro entorno. Se obtuvieron 192 trabajos participantes; en cada categoría hubo dos ganadores y se invitó a participar a colaboradores y sus familias.

FERIA DE SUSTENTABILIDAD 2010 / ACTIVIDADES DESTACADAS POR AEROPUERTO

ACAPULCO

CONFERENCIAS

Mejora continua /
cáncer prostático /
cultura ambiental /
la importancia del
testamento / programa
de autogestión /

ACTIVIDADES

Revisiones médicas
por especialistas del
IMSS / Visita a Casa
Marsh / Actividades de
recreación / Siembra de
árboles

CIUDAD JUÁREZ

Sistemas de Calidad
/ Servicio al Cliente
/ Medio Ambiente y
Cáncer de Próstata

Concurso de dibujo,
fotografía y collage /
Reconocimiento a
hijos de colaboradores
con becas escolares /
torneo de volibol /
Baile de zumba

CHIHUAHUA

Integración de Sist. de Ges-
tión e Innovación / Servi-
cio al Cliente / SEMARNAT
(huella ecológica, cuidado
del agua, ahorro de energía
eléctrica) / Beneficios del
ejercicio para la Salud / Pro-
gramas del DIF municipal

Revisiones médicas
por parte de la Sría. de
Servicios de Salud

DURANGO

Mejora continua /
Cáncer prostático /
Medio ambiente

Programa de Donación /
Participación del
Centro de Transfusión
Sanguínea / Trasplantes
de Órganos

FERIA DE SUSTENTABILIDAD 2010 / ACTIVIDADES DESTACADAS POR AEROPUERTO

MAZATLÁN

CONFERENCIAS

Cáncer de próstata / calentamiento global y sus consecuencias / Productos de calidad /

ACTIVIDADES

Siembra de 300 árboles, reconocimiento a los ganadores de la campaña de Valores / Actividades recreativas y de convivencia

MONTERREY

Sistemas Integrales de Gestión Organizacional / Cáncer prostático / Combatiendo el Cambio Climático / Juntos por la Excelencia en la Calidad en el Servicio / La Magia del Servicio al Cliente

Participación de empresas de servicio como ópticas, dentales y gas natural / Visita de personal de Casa Hogar Imperio de Amor / Actividades de convivencia y recreación

REYNOSA

Cáncer Prostático / Sistema de Gestión Ambiental como Herramienta de Negocio / Participación Ciudadana de Reynosa

Reforestación familiar del aeropuerto / Aplicación de Vacunas contra el Tétanos e Implementación del Programa PrevenIMSS

SAN LUIS POTOSI

Cáncer Prostático / Programación Neurolingüística / Ahorro de Energía / Sistema de Gestión Integrado / Testimonios de Empresa Socialmente Responsable / Valores Corporativos / Servicio al Cliente

Consultas médicas al personal / Concursos / reforestación / Torneo de Futbol / Actividades Recreativas y de Convivencia Familiar.

FERIA DE SUSTENTABILIDAD 2010 / ACTIVIDADES DESTACADAS POR AEROPUERTO

TAMPICO

CONFERENCIAS

Integración de los Sistemas / Servicio al Cliente / Uso Sustentable del Agua en México / Salud sobre el cuidado de los ojos / Cáncer de próstata / Cáncer de mama

ACTIVIDADES

Visitas guiadas al CREI y plataforma / Módulos médicos para chequeos y consultas

TORREÓN

Tono de Emociones / Dengue / Cáncer de próstata / Servicio al cliente / Donaciones al DIF municipal / Ahorros y cuidados del agua en el aeropuerto / Manejo de cuencas / ISO 14001 / Innovación

Evaluaciones y revisiones médicas, vacunación y reforestación en familia

ZACATECAS

Calidad / Cáncer prostático / Ahorro y tratamiento de agua / Servicio al Cliente

Módulos de salud / revisiones médicas / simulacro de bomba / reforestación / torneo OMA

ZIHUATANEJO

Sistemas de Calidad / Reforestación / programa PrevenIMSS / El cuidado de la Flora y Fauna de la Región

Reconocimiento a los Empleados ganadores del Programa de Valores / Convivencia con animales de la región para crear conciencia de su cuidado

Mujeres OMA —

El propósito de este programa es promover el desarrollo integral de nuestras empleadas, así como generar un vínculo con las esposas de nuestros empleados para fortalecer las relaciones familiares. Durante el 2010 se impartieron diversas conferencias dirigidas al bienestar de las mujeres, tales como: nutrición, comunicación, salud y cáncer de mama.

OMA Buen Vecino —

Es un programa en donde cada uno de nuestros aeropuertos organiza eventos y/o donaciones a favor de sus comunidades aledañas. En el 2010 llevamos a cabo 38 donaciones a diversas organizaciones de las comunidades aledañas, además de campañas de igualas para recaudar fondos y apoyar a comunidades que fueron afectadas por desastres naturales como fueron: Haití (terremoto); Monterrey (huracán); Veracruz y Tabasco (inundaciones). Para profesionalizar este programa, hemos desarrollado un Diagnóstico de Vinculación con la Comunidad, en el cual se identifican las principales necesidades

de la zona para que los aeropuertos puedan dirigir más acertadamente todos y cada uno de sus esfuerzos para contribuir a las comunidades en donde tenemos presencia.

Este proyecto se inició en el 2010 en los aeropuertos de Chihuahua, Mazatlán y Monterrey. En el 2011 se agregarán al programa cinco aeropuertos más: Acapulco, Culiacán, Reynosa, Tampico y Zihuatanejo.

Extensión de prácticas a proveedores —

Con la finalidad de unir esfuerzos para brindar un servicio de excelencia, capacitamos al personal de las empresas de Seguridad y Limpieza en los temas de: Cultura **OMA** (Misión, Visión, Valores), Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Responsabilidad Social, Código de Ética, Medio Ambiente, Salud Ocupacional y Seguridad.

B.
**Prácticas
Laborales
OMA**



B.

Prácticas Laborales OMA

Nuestros colaboradores son parte esencial de nuestro entorno empresarial. El ambiente de trabajo en donde se desempeñan debe de proporcionarles las condiciones necesarias para desarrollar su máximo potencial profesional, así como su satisfacción personal.

Conscientes de que las acciones encaminadas a lograr este objetivo deben de estar consideradas en el Plan Estratégico de nuestro negocio desarrollamos proyectos anuales para lograr el crecimiento de nuestro personal.

Convencidos de la importancia de la inclusión y diversidad en el ámbito profesional, contamos con accesibilidad total para personas con discapacidad en todos nuestros aeropuertos y desde el 2007 pertenecemos al Movimiento Congruencia, el cual promueve la contratación de personas con discapacidad.

CAPACITACIÓN	HORAS PROMEDIO POR EMPLEADO
2009	43
2010	70

Capacitar a todos nuestros colaboradores como líderes en el servicio, desarrollo humano, seguridad en el trabajo, ética y creatividad e innovación, fueron durante el 2010 temas prioritarios para el área de Capital Humano.

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO 2010

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE EMPLEADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN TOTALES POR CONTRATO
Administrativo	416	30,991
Sindicalizado	580	38,843

TIPO DE CONTRATO	MONTO INVERTIDO POR EMPLEADO	PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO
Administrativo	\$5,228	74
Sindicalizado	\$1,316	67

Comprometidos con la educación, hemos adoptado el programa Empresa Libre de Rezago Educativo⁵ que promueve el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). El Aeropuerto de Tampico fue el primer aeropuerto en México en obtener esta Certificación (2009). Este 2010 se sumó el Aeropuerto de Reynosa obteniendo esta Certificación en el mes de julio.

(5) Considerando la educación básica: primaria y secundaria

REZAGO EDUCATIVO		
AEROPUERTO	2009	2010
Acapulco	3	3
Cd. Juárez	6	4
Culiacán	2	3
Chihuahua	1	0
Durango	2	2
Monterrey	13	13
Mazatlán	0	1
Reynosa	2	0
San Luis Potosí	1	1
Tampico	0	0
Torreón	0	0
Zacatecas	2	2
Zihuatanejo	1	1
Corporativo	0	0
Total	33	30

Para **OMA**, la educación de nuestros empleados y sus familias es un pilar para nuestro desarrollo, es por ello que invertimos \$1'426,248 pesos para otorgar 282 becas para nuestros colaboradores y sus familias.

DESGLOSE DE BECAS POR GRADO ESCOLAR	
Primaria	149
Secundaria	26
Preparatoria	29
Profesional	76
Tesis	2
Total	282

Grupo **OMA**, a través de Fundación ICA (FICA), otorgó 8 becas de maestría a nuestros colaboradores. El monto total invertido en este rubro durante el 2010 fue de \$471,265 pesos.



Estamos construyendo un gran lugar para trabajar

En el 2010 recibimos la Certificación GPTW como una Gran Empresa para Trabajar, otorgado por el Great Place To Work Institute México.

Como parte de las acciones estratégicas que se llevaron a cabo durante el 2010 a través del área de **Capital Humano** se encuentran:

- Implementación de metodología de compensación con base a desempeño. Esta acción se desarrolló para el 100% del personal administrativo.
- Inicio del Programa de **Administración de Talento del personal**, mediante la metodología 9 box, clasificación Talent Pool y planes de desarrollo y mejora específicos.

- Inicio del Programa de **Plan de Vida y Carrera** que brindó apoyo a los colaboradores mediante capacitación y acciones específicas de desarrollo para que logren su objetivo de carrera.
- Programas impartidos a través del Centro Virtual de Capacitación: **Código de Ética, La Magia del Servicio al Cliente, Desarrollo Humano, Seguridad AVSEC (Aviation Security) y Creatividad e Innovación.**
- Desarrollo de cinco equipos de trabajo bajo el programa **Aprender Haciendo** (Action Learning) con los proyectos Servicio al Pasajero y Optimización de la Información.
- Comienzo del Programa de **Formación de Líderes** enfocado a la capacitación de ejecutivos para fomentar el desarrollo de sus equipos de trabajo a través de su liderazgo.

- Desarrollo e implementación de la metodología de selección por competencias, con el propósito de asegurar la adecuación de la persona al puesto y capitalizar su potencial de desarrollo. Adicionalmente, para cada vacante se realiza internamente la publicación de oportunidades para promover el desarrollo de nuestro personal.
- Desarrollo del Sistema de **Reconocimiento por la Vivencia** de Valores Empresariales, que consiste en una convocatoria para cada Valor **OMA** a través de la cual los empleados nominan a un compañero que sea ejemplo en su desempeño diario.
- Primera convocatoria del **Programa de Innovación**. Durante diciembre del 2009 se lanzó la primera convocatoria de este programa con la finalidad de incentivar esta innovación mediante propuestas encaminadas a acciones para reducción de gastos, incremento de ingresos, eficiencia operativa y sustentabilidad.

En la primera etapa se recibieron 269 propuestas, de las cuales diez quedaron como finalistas, ocho de ellas están en proceso de implementación y dos son aplicables a largo plazo.

PROGRAMA DE INNOVACIÓN OMA

2010	IDEAS RECIBIDAS	FINALISTAS	ESTATUS
1a Etapa	269	10	8 en proceso de implementación, arranque en Junio de 2011
			2 se implementarán en el largo plazo
2a Etapa	88	Proceso de Evaluación	

Este proyecto tiene como finalidad promover la innovación y la creación de valor en el Grupo como parte de nuestras estrategias de negocio, en donde la idea propuesta sigue un modelo en el que nuestro Comité de Innovación evalúa todas las ideas recibidas y realiza una selección de aquellas que son viables de implementar, tanto operacional como financieramente. Una vez que se seleccionan se preparan para su ejecución, monitoreo y medición a través del tiempo.



- Lanzamiento **RETO OMA**: consiste en promover la competencia profesional entre los colaboradores de todos nuestros aeropuertos, a través de la medición de cumplimiento de indicadores claves de nuestro Plan Estratégico.
- Actividades de desarrollo de clima laboral: team buildings, equipos multi-funcionales, diagnóstico de profundidad y plan de acción por aeropuerto y corporativo, boletines informativos, festejos, actividades deportivas, integraciones familiares, desayuno entre amigos, reconocimiento al mejor desempeño **MED** (Medición del Desempeño) y reconocimientos por antigüedad.
- Formación de 18 equipos de **Great Place To Work**: en cada uno de los aeropuertos (representados por 132 de nuestros colaboradores) para implementar planes de mejora en las áreas de oportunidad generadas a partir de la evaluación **GPTW**.

BENEFICIOS LABORALES SUPERIORES A LOS ESTABLECIDOS EN LA LEY	
Vacaciones	20 días
Prima Vacacional	80% y 75 % (corporativo y administrativos)
Aguinaldo	47 días y 46 días (corporativo y administrativos)
Seguro de vida	Ofrecemos esta prestación para todos nuestros colaboradores y los miembros del CREI cuentan con doble póliza.
Fondo de Ahorro	13% sobre el ingreso percibido sin tope legal
Permisos especiales	Otorgamos 3 días más apoyo de \$5,000 pesos por defunción de familiares directos. Por matrimonio se brindan 5 días de vacaciones adicionales.
Comedor	Contamos con comedor para empleados en cada aeropuerto y al personal de corporativo se otorga vales de restaurante.



Desglose de colectivo de trabajadores

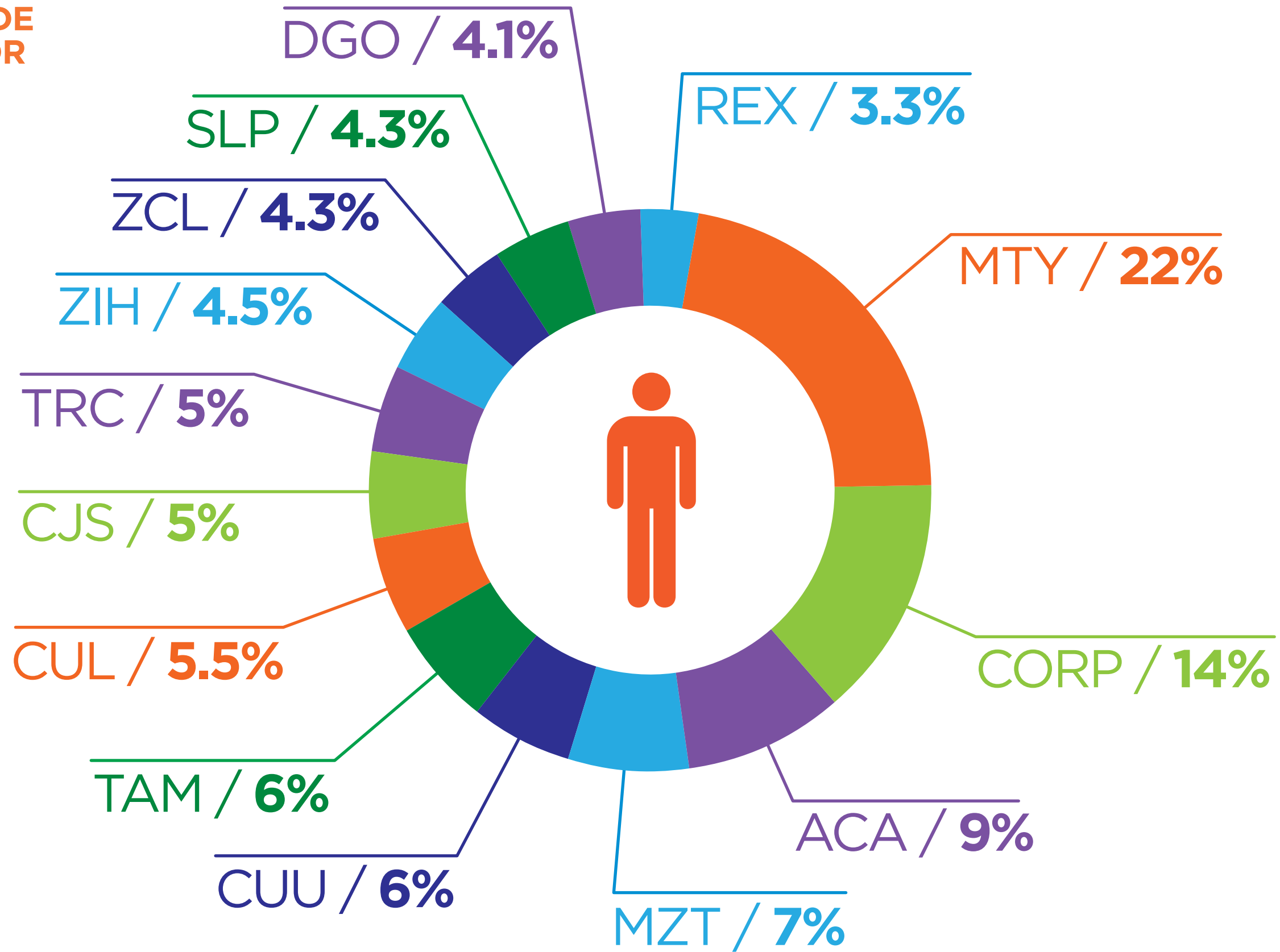
Nuestra plantilla laboral está compuesta por 996 colaboradores directos con contrato de tiempo completo. En la siguiente tabla se muestra el desglose por tipo de empleo y región geográfica.

Y más adelante, en la siguiente gráfica se especifica el porcentaje del número total de colaboradores OMA representado en cada uno de los 13 aeropuertos y el corporativo.

DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO Y REGIÓN								
	Total	CORP	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY
Administración	290	126	15	9	10	12	7	42
Operaciones	162	9	20	10	7	12	5	50
Servicios y Seguridad	66	0	5	3	6	2	1	31
Mantenimiento	165	2	18	6	9	9	6	50
CREI	285	0	31	22	23	23	22	22
CARGA	16	0	0	0	0	5	0	11
Terminal C	11	0	0	0	0	0	0	11
Terminal B	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	996	137	89	50	55	63	41	218

DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO Y REGIÓN							
	MTZ	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH
Administración	12	8	8	11	10	7	13
Operaciones	11	3	6	12	7	5	5
Servicios y Seguridad	9	0	1	1	3	2	2
Mantenimiento	14	5	5	13	9	7	12
CREI	22	17	23	21	22	22	15
CARGA	0	0	0	0	0	0	0
Terminal C	0	0	0	0	0	0	0
Terminal B	0	0	0	0	0	0	0
Total	68	33	43	58	51	43	47

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR AEROPUERTO



Consideramos altos directivos a quienes ocupan cargos de Dirección, Gerencia y Administración de Aeropuertos. Este grupo de empleados está formado por 38 colaboradores; 42% pertenecen a las localidades en donde tenemos operaciones; 50% son mexicanos originarios de otras regiones del País y el 8% son extranjeros.

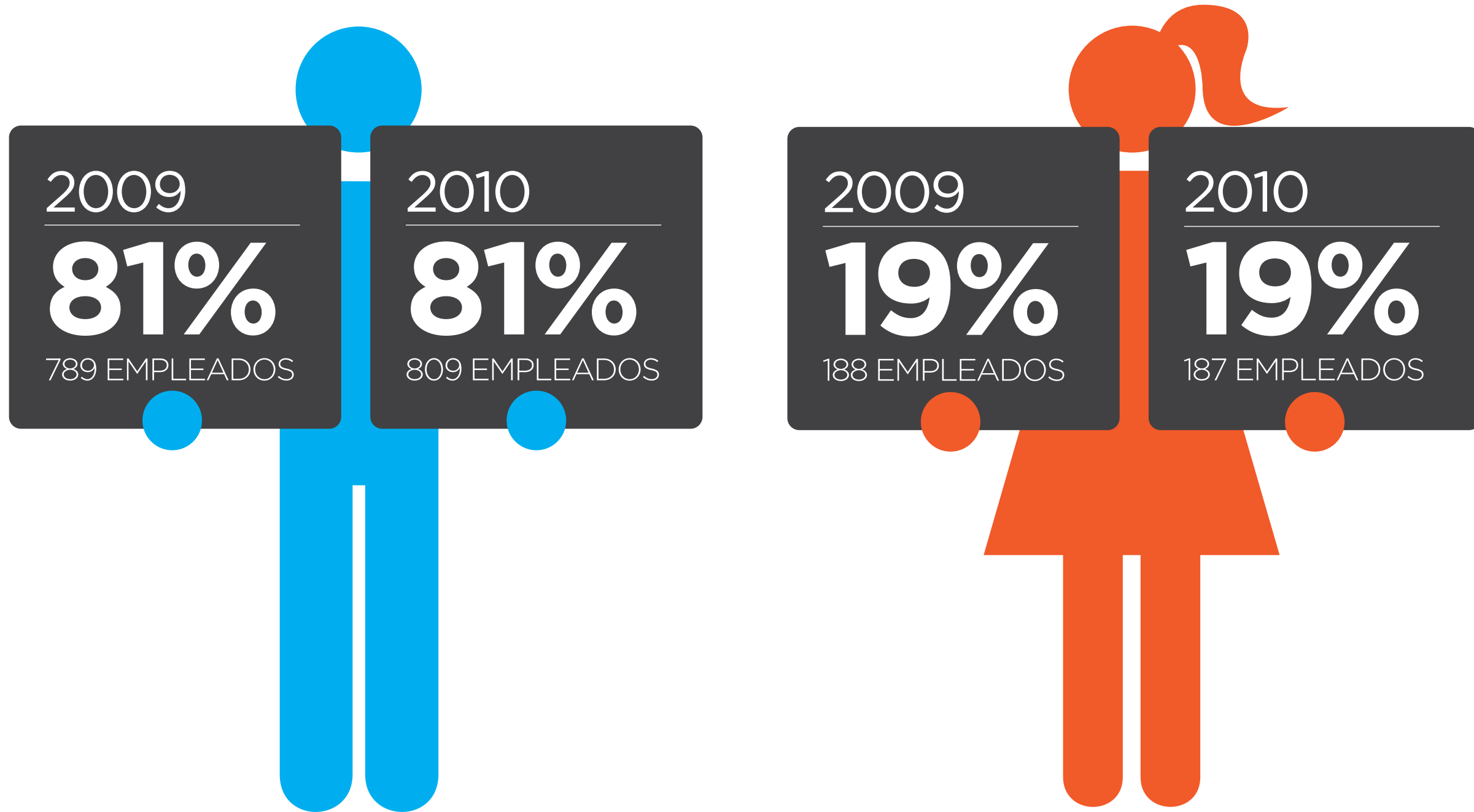
PROPORCIÓN DE DIRECTIVOS POR REGIÓN



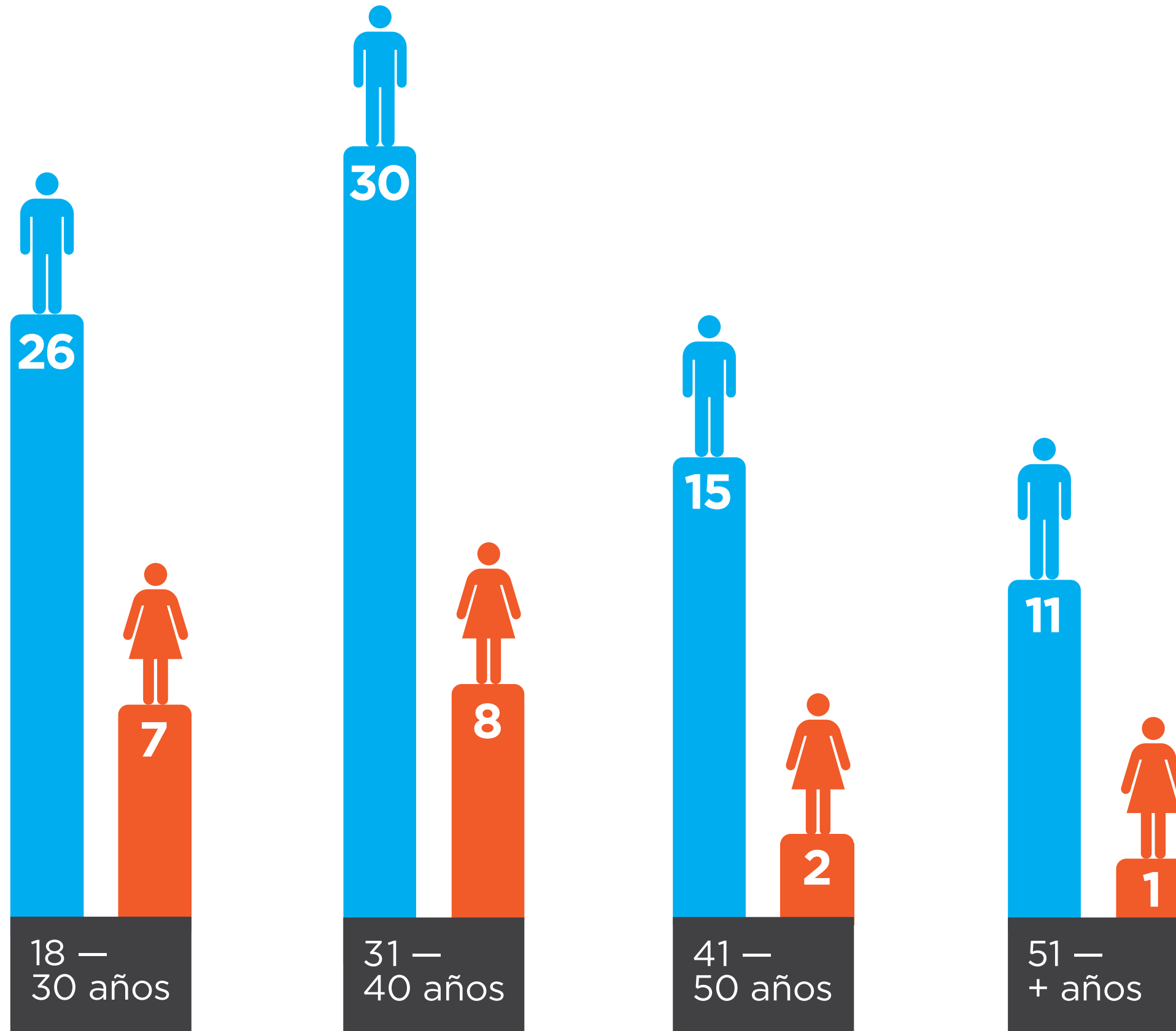
El proceso de reclutamiento y selección del personal en nuestra empresa está basado en el método de selección por Competencias en todos los niveles jerárquicos, de acuerdo a la capacidad del candidato para desempeñar las funciones requeridas para el puesto vacante. Siguiendo un proceso justo y transparente, las vacantes son publicadas internamente para ofrecer igualdad de oportunidades a todos nuestros empleados.

Para asegurarnos de seguir un proceso justo y competente, contamos con una serie de documentos que respaldan el proceso a seguir en una contratación, así como los requisitos y métodos de evaluación. En todas las vacantes, el personal interno tiene preferencia para aplicar y ser evaluado para una promoción profesional.

El 81% de nuestros colaboradores son del género masculino, mientras que el 19% son mujeres. El mayor número de colaboradores oscila en el rango de edades entre 18 a 40 años.



PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD Y GÉNERO



C. Seguridad y Salud en el Trabajo



C.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad en nuestros aeropuertos, la salud de nuestros colaboradores, trabajadores contratados, clientes y pasajeros son temas prioritarios para Grupo **OMA**.

En el 2010 enfocamos nuestros esfuerzos de esta área en planear, identificar peligros y posibles riesgos y enfermedades de trabajo, capacitar a nuestros empleados, así como dar seguimiento a estas actividades para asegurar la ejecución segura de cada una de ellas, que se llevan a cabo en nuestras instalaciones.

“Logramos más de 3 millones de horas hombre trabajadas sin accidentes vs 1.5 millones en el año 2009”

Como parte de las acciones encaminadas a garantizar la seguridad en el trabajo, durante el 2010, refrendamos la Certificación de Empresa Libre de Drogas y Adicciones otorgada por Premeditest, empresa aprobada por las siguientes dependencias: Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad Pública Federal, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de Defensa Nacional, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Secretaría de Seguridad Pública del DF.

Se realizaron pruebas a los colaboradores de todos nuestros aeropuertos, así como a los directivos, con el objetivo de detectar el

consumo de cinco drogas ilegales: cocaína, marihuana, anfetaminas, metanfetaminas y benzodiacepinas. Así enfocamos esfuerzos para reducir los riesgos asociados al consumo de estas sustancias como:

- Prevenir los riesgos derivados de las relaciones adictivas.
- Reducir los riesgos de accidentes de trabajo y el ausentismo relacionados a las adicciones.
- Reducir los riesgos en la operación relacionados a las necesidades de las personas para mantener su adicción.

OMA establece como política cero tolerancia al consumo de drogas ilegales para todos sus empleados.

Nuestra meta permanente: lograr cero accidentes de trabajo en todas nuestras instalaciones.

TOTAL DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR AEROPUERTO

	MTY	TRC	ACA	ZCL	CUL	CUU	DGO
2009	4	1	0	0	0	0	0
2010	2	0	1	1	0	0	0
MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO POR AEROPUERTO

	MTY	TRC	ACA	ZCL	CUL	CUU	DGO
2009	24	7	0	0	0	0	0
2010	18	0	3	110	0	0	0
MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

La identificación de peligros y análisis de riesgos a la salud que llevamos a cabo muestran como resultado que los principales riesgos a la salud de nuestros trabajadores están relacionadas a afectaciones a la audición por exposición al ruido, específicamente en el puesto Oficial de Operaciones durante sus recorridos en el área de movimiento en pista. Hemos establecido estrictos controles que mitigan este riesgo proporcionando equipo de protección personal adecuado. La efectividad de estos controles se refleja en cero casos de enfermedades profesionales detectados durante el año.

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL

	2009	2010
Número de Accidentes	5	4
Días laborales perdidos	31	131
Víctimas mortales	0	0

TASAS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN

	CORP	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY
Accidentes de Trabajo	0	1	0	0	0	0	2
Días perdidos por accidentes de trabajo	0	3	0	0	0	0	18
Accidentes de Trayecto	0	0	0	0	0	0	0
Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	0	0
Casos de Enfermedades Generales	0	42	5	6	23	1	40
Días perdidos por enfermedades Generales	0	223	68	22	349	24	730
Víctimas Mortales	0	0	0	0	0	0	0

TASAS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN								
	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
Accidentes de Trabajo	0	0	0	0	0	1	0	4
Días perdidos por accidentes de trabajo	0	0	0	0	0	110	0	131
Accidentes de Trayecto	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Casos de Enfermedades Generales	7	2	0	28	8	3	7	172
Días perdidos por enfermedades Generales	70	11	0	106	79	31	75	1,778
Víctimas Mortales	0	0	0	0	0	0	0	0



Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Como parte de la preparación que cada uno de los empleados recibe para el mejor desempeño de sus funciones, en el 2010 se impartieron 12 programas de capacitación a través del sistema VideoSafe Digital, adicionales a la capacitación técnica y profesional impartida por nuestro Departamento de Capital Humano.

PROGRAMA	DIRIGIDO
Resbalones, Caídas, y Tropiezos	Todos los empleados
Reconocimiento y control de riesgos	Todos los empleados
Comunicación de riesgos	Todos los empleados
La seguridad del contratista	Contratistas y Mantenimiento

PROGRAMA	DIRIGIDO
Emergencias Eléctricas	Mantenimiento
Peligro asegure su vida	Mantenimiento
Seguridad contra el fuego	Todos los empleados
La fatiga por calor	Mantenimiento
Primeros Auxilios	Todos los empleados
Equipo de protección personal	Todos los empleados
Ergonomía	Oficina
Abuso de alcohol y drogas	Todos los empleados

Además de esta capacitación, durante la Feria de Sustentabilidad **OMA**, se realizan evaluaciones médicas y conferencias de salud enfocadas a nuestros empleados y sus familias. Adicionalmente, durante el 2010 iniciamos el Programa de Salud **OMA** que permite conocer el estado de salud de los empleados para poder establecer acciones que contribuyan a lograr su bienestar personal.



Acuerdos con sindicatos y participación de los empleados

El incremento en los días trabajados sin accidentes durante el 2010 es el resultado de un esfuerzo conjunto de nuestros colaboradores y las Comisiones General y Local de Seguridad e Higiene. Estos órganos internos se constituyeron con la finalidad de apoyar y vigilar los programas de salud y seguridad en el trabajo de todos nuestros aeropuertos.

Dichas Comisiones están representadas por el 8% de los colaboradores de Grupo **OMA** con la participación de miembros de todos los niveles jerárquicos de la organización. La integración y funcionamiento de estas comisión se realiza de acuerdo a:

- La norma oficial mexicana NOM-019-STPS.
- El reglamento de seguridad e higiene de OMA

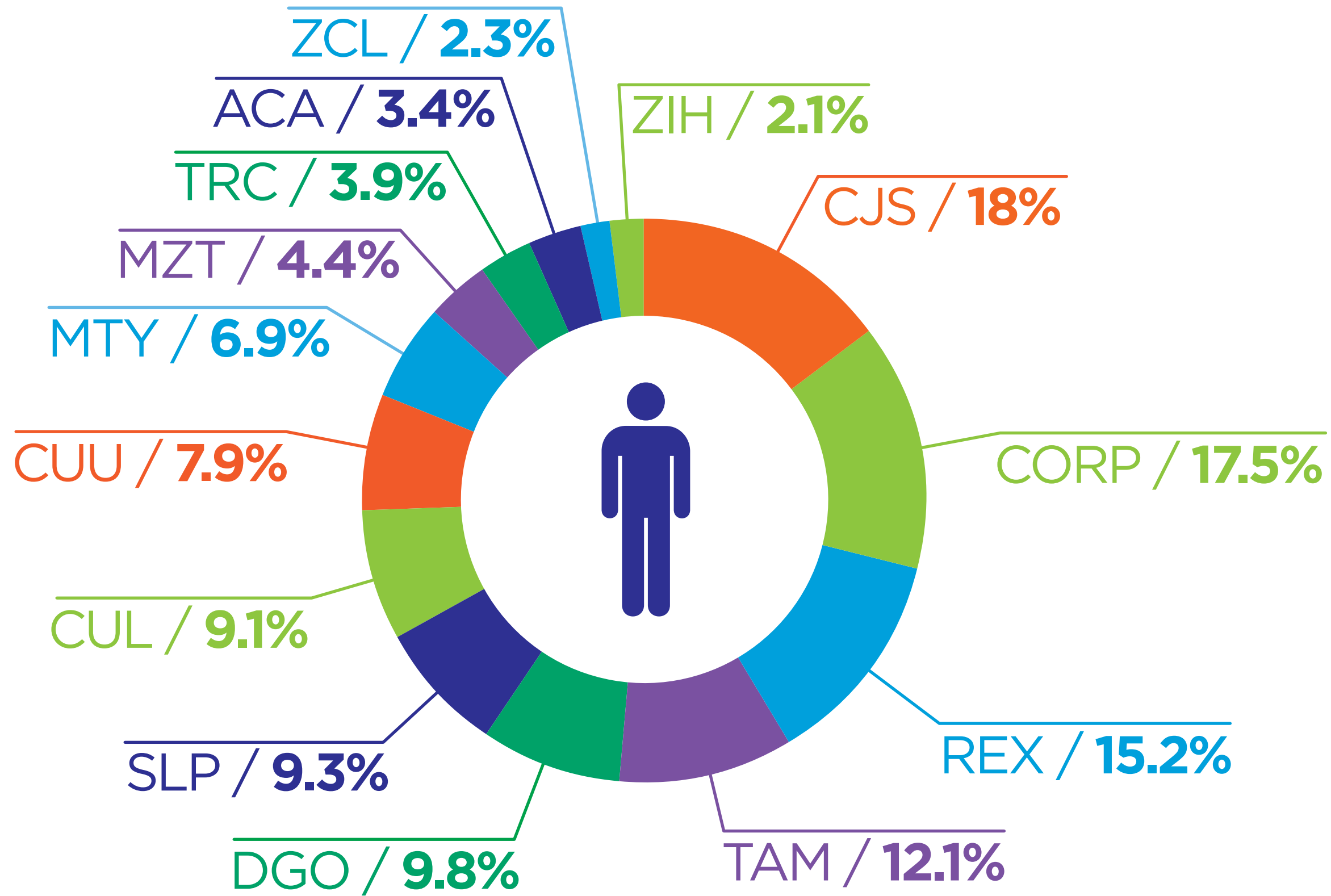
- El reglamento de seguridad e higiene de **OMA**.
- El procedimiento establecido por parte de la empresa.

MIEMBROS DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE	
Comisión General	Director General
	Secretario General del Sindicato Nacional
	Coordinador de Seguridad y Salud
	Secretario de Trabajo y Conflictos del Sindicato Nacional
	Coordinador de Relaciones Laborales
	Pte. del Consejo Nacional de Vigilancia del Sindicato
Comisiones Locales (por aeropuerto)	Administrador del Aeropuerto
	Coordinador de Capital Humano
	Delegado del Sindicato
	Representantes de empleados admos. y de operación

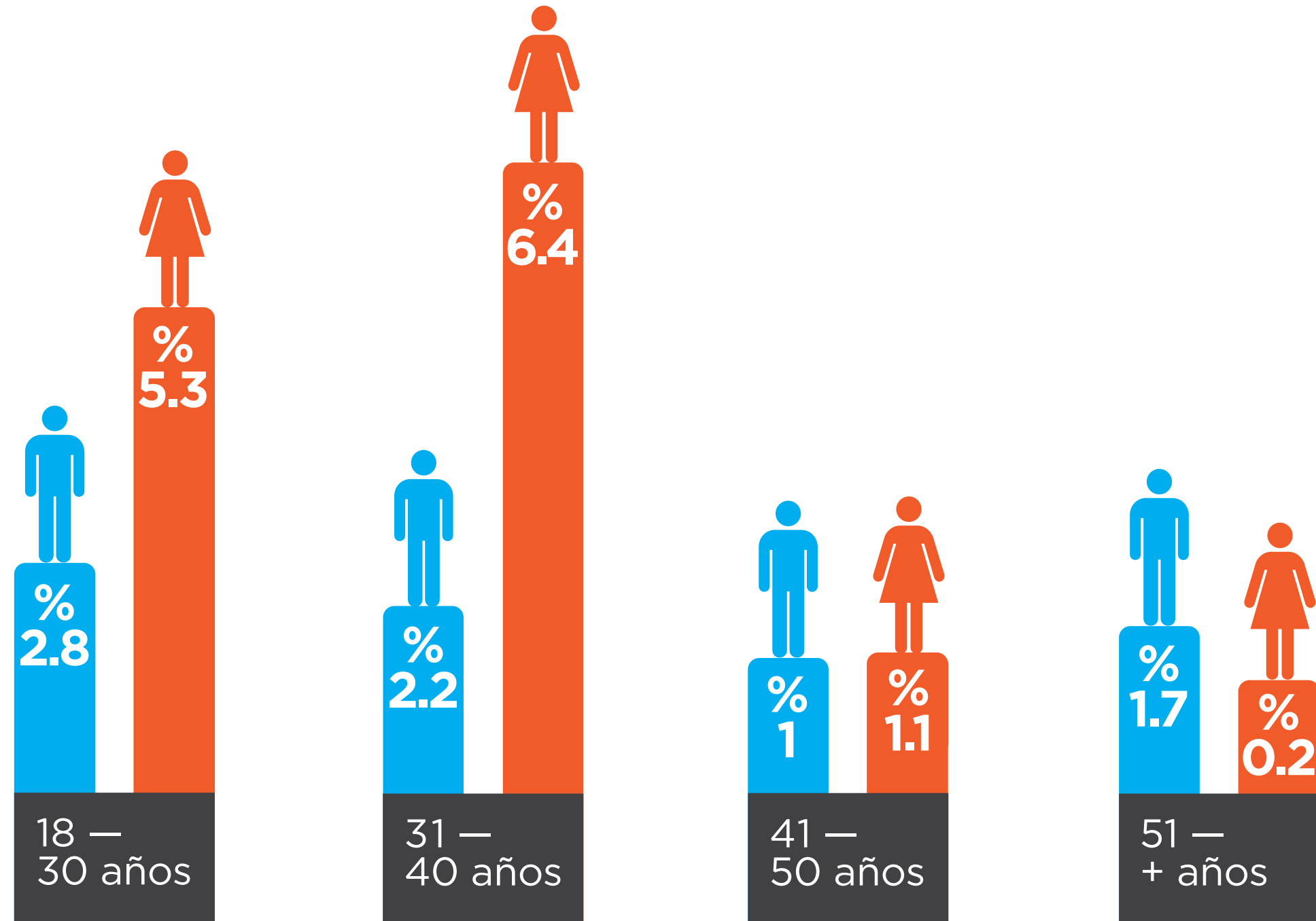
PERSONAL SINDICALIZADO Y NO SINDICALIZADO OMA

	2009		2010	
	# EMPLEADOS	%	# EMPLEADOS	%
Sindicalizado	557	57%	580	58%
No Sindicalizado	420	43%	416	42%
Total	977	100%	996	100%
Rotación Anual	12.40%		8.9%	

TASA DE ROTACIÓN POR AEROPUERTO Y CORPORATIVO



TASA DE ROTACIÓN POR GRUPO DE EDAD Y GÉNERO



Logros 2010 —

- Atendiendo el compromiso hecho durante el 2009, en el 2010 inscribimos a todos nuestros aeropuertos en el Programa de Autogestión de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, destacando el Aeropuerto de San Luis Potosí que alcanzó la certificación con el grado más alto otorgado en este Programa.
- Implementamos programas de Salud y Seguridad en el Trabajo (que dieron como resultado más de 3 millones de horas hombre sin accidentes)
- Logramos avances significativos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en la Norma OSHAS 18001:2007, con el compromiso de obtener esta Certificación en el 2011.

D.

**Calidad y
Servicio
al Cliente**



D.

Calidad y Servicio a Clientes

El servicio a todos los pasajeros que tienen como destino cualquier entidad en la que tenemos operaciones es de vital importancia para el éxito de nuestro negocio.

Con la finalidad de conocer su opinión y sugerencias, desde el año 2003 realizamos anualmente encuestas de satisfacción a 5,600 pasajeros en todos nuestros aeropuertos. Mediante esa muestra aseguramos un nivel de confianza del 95% y un coeficiente de error del 5% en los resultados que arroja el estudio.

Para el establecimiento de estos parámetros se contemplan las tendencias y variaciones del número de pasajeros y una escala de las posibles respuestas a obtener.

Gracias a la información que este estudio genera podemos establecer planes de acción para mejorar y corregir las áreas de oportunidad que observan directamente los pasajeros.

“En el 2010 incrementamos en 2 puntos porcentuales –del 87% al 89%– la satisfacción de nuestros clientes, con respecto al año anterior”

Los cuestionarios aplicados en las encuestas han ido evolucionado a través del tiempo, siempre tomando en cuenta aquellos rubros que son de prioridad y responden a las necesidades de nuestros clientes, de tal forma que los temas evaluados tengan la validez y comparabilidad que este análisis requiere:

- Accesos a los aeropuertos
- Aerolíneas
- Restaurantes
- Estacionamientos
- Servicios
- Puntos de inspección de personas y equipaje de mano
- Edificio Terminal
- Tiendas OMA Plaza

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR AEROPUERTOS							
		CUU	ZCL	SLP	MTY-TA	CJS	TRC
2010		97	95	94	92	90	90
Promedio Hist.		78	82	79	81	77	76
MZT	ZIH	CUL	REX	ACA	MTY-TC	DGO	TAM
89	89	87	84	83	82	79	79
78	78	83	72	74	85	76	74

Refrendando nuestro compromiso con nuestros clientes, durante el 2011 iniciaremos con el aplicación, diseño y planeación de encuestas de satisfacción a las aerolíneas, con la finalidad de evaluar el servicio que prestamos a las compañías que operan en nuestros aeropuertos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (USUARIOS Y PASAJEROS)



Adicionalmente a las encuestas de satisfacción, y como parte de nuestro interés en mantener la relación activa con nuestros clientes, contamos con los siguientes medios de comunicación:

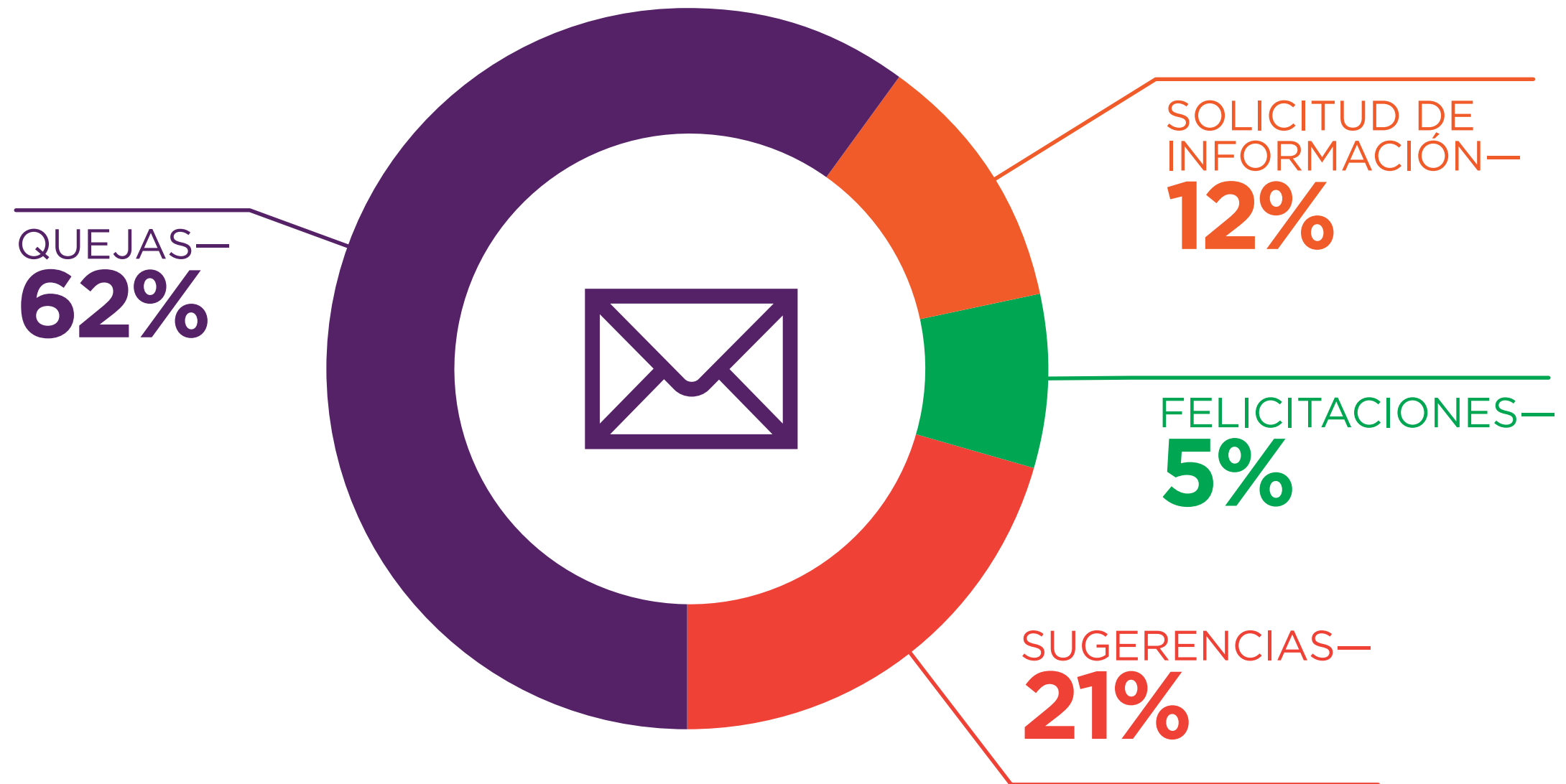
- Pantallas y módulos de información
- Correo electrónico / **info@oma.aero** / **sustentabilidad@oma.aero**
- Página de Internet
- Comité Local de Operaciones y Horarios
- Línea telefónica
- Buzón de sugerencias: contamos con buzones en cada uno de nuestros aeropuertos, o bien, recibimos las sugerencias vía correo electrónico: **sugerencias@oma.aero** y **suggestions@oma.aero**

Derivado de la retroalimentación de los clientes se han implementado diversas acciones en los aeropuertos, entre las que destacan la asignación de espacios exclusivos en el estacionamiento para personas embarazadas (Chihuahua), construcción del salón VIP, sillones de masaje, **OMA** radio (Culiacán), cambio de equipo de voiceo (San Luis Potosí y Torreón), módulo de atención de hoteles (Tampico), entre otros.

Hemos identificado áreas de oportunidad en nuestros servicios entre los que podemos destacar:

- Solicitud de fuentes de energía eléctrica para recarga de aparatos como celulares, laptops, etc. Esta solicitud ha generado un proyecto de mejora que está en proceso de desarrollo.
- Acceso a conexión de Internet inalámbrico, servicio que desde el año 2010 se brinda como cortesía durante 15 minutos sin costo a todos los usuarios de nuestros aeropuertos.

**BUZÓN DE
SUGERENCIAS:
653 SOLICITUDES**



En el 2010 se incrementó en un 6.6% el número de usuarios que nos compartieron sus comentarios a través de los buzones de sugerencias instalados en nuestros 13 aeropuertos, lo que nos motiva a incentivar esta comunicación en ambas vías para escuchar sus inquietudes y comentarios, mismos que se atienden y responden al 100% y son comunicadas para su resolución a las áreas correspondientes a través de reportes de sugerencias.



Encuestas ASQ (Airport Service Quality)

El programa **Airport Service Quality (ASQ)** es conducido por el **Airport Council International (ACI)**, quien evalúa el nivel de servicio en los aeropuertos y permite compararlos a nivel internacional por tipo y tamaño de aeropuerto, utilizando los mismos cuestionarios y la misma metodología de evaluación, garantizando la comparabilidad en los resultados.

En 2010 participó en esta evaluación el Aeropuerto de Mazatlán, logrando el noveno lugar en su categoría, entre los aeropuertos de América Latina con menos de 5 millones de pasajeros anuales. Para el año 2011 se unirán a esta evaluación los aeropuertos de Culiacán y Monterrey.



Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de Gestión de Calidad está soportado en una plataforma electrónica comercial: **Masterweb®**, la cual permite llevar control de revisiones de los documentos, aprobaciones y las actualizaciones de éstos; además, permite dar seguimiento a tareas y actividades programadas.

Este sistema incluye un total de 22 indicadores relacionados con el Balanced Score Card:

- **Perspectiva financiera y de mercado:** relacionados a lograr rentabilidad para el aeropuerto.
- **Perspectiva del cliente:** enfocados a identificar las necesidades y satisfacción de los segmentos de clientes y de mercado que proporcionan rendimientos financieros al aeropuerto.
- **Perspectiva interna:** se relacionan al desempeño de los procesos relevantes del aeropuerto.
- **Perspectiva de aprendizaje:** relacionados con el entrenamiento para los empleados y actitudes culturales corporativas relacionadas a la mejora individual y global de la empresa.



Certificaciones

Refrendamos nuevamente nuestra **Certificación ISO 9001:2008**, manteniendo por seis años consecutivos un récord de cero no conformidades y cero observaciones encontradas en auditoría de acuerdo al reporte generado por la empresa Lloyd's Register Quality Assurance.

En esta auditoría se toman en cuenta la provisión de los siguientes servicios en los 13 aeropuertos:

- Servicios de Administración de Instalaciones Terminales.
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones
- Revisión de equipaje y pasajeros
- Operaciones de estacionamientos

La certificación de **Black Belt** es una metodología centrada en la reducción de la variabilidad con la finalidad de reducir o eliminar los defectos o fallas en la entrega del servicio al cliente. Durante el 2010 se certificó uno de nuestros colaboradores de la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento con el proyecto de **“Ahorro de energía”**. Se estima que los ahorros anuales con este proyecto se reflejen en la reducción de 12% en nuestro consumo de energía eléctrica.

Para el 2011 recibirán esta formación 2 empleados más de la Dirección de Operaciones. Con ello pretendemos mejorar la calidad del servicio que prestamos, incrementando la eficiencia y eficacia en los procesos que nos permitan obtener mayores ingresos, ahorrar costos por la disminución de fallas o errores y alcanzar los menores tiempos de ciclo en los procesos.

E.

Seguridad en Aeropuertos



E.

Seguridad en Aeropuertos

Conscientes de la importancia de preservar la seguridad de las operaciones y nuestras instalaciones, **OMA** tiene el compromiso con todos sus grupos de interés de cumplir con la normatividad, de ofrecer seguridad, regularidad y eficiencia en todas las acciones para minimizar riesgos de interferencias ilícitas, lesiones y daños materiales en todos los aeropuertos, dentro de los estándares nacionales e internacionales de seguridad.



Seguridad Aeroportuaria

El Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria, implementado desde el año 2008, nos permitirá estandarizar nuestras acciones

en materia de seguridad en cumplimiento de la norma nacional e internacional en todos los aeropuertos del Grupo en el año 2012. Contamos con un avance del 50% del proyecto.

Este Programa está conformado por el Plan de Seguridad, el Plan de Contingencia y el Plan de Emergencia.

PROYECTO DEL CONTROL DE EQUIPAJE DOCUMENTADO —

A partir del año 2009 se inició el proyecto del **Sistema de Revisión de Equipaje (BHS)** con equipos de alta tecnología para la revisión del equipaje documentado en cada uno de sus trece aeropuertos.

Esta inversión refleja el compromiso de **OMA** por prestar servicios que cumplan con los más altos estándares de calidad y seguridad. El costo total del proyecto es de aproximadamente 500 millones de pesos. La parte correspondiente a cada aeropuerto está incluida en su actual Programa Maestro de Desarrollo (PMD).

En los aeropuertos de **OMA** se instalarán equipos de alta tecnología de diferentes modelos, tamaños y capacidades:

- Detectores de trazas (rastros) de explosivos (ETD).
- Detectores de tomografía computarizada, los cuales muestran imágenes en tercera dimensión con diferentes cortes para analizar con detalle la forma, tamaño, embalaje y contenido del equipaje que permitirán al operador identificar automáticamente explosivos, sustancias y objetos prohibidos.

Además de los equipos, el **BHS** incluye diseño ejecutivo, obra civil, circuito cerrado de televisión y bandas transportadoras que integran los equipos. Algunos de los equipos ya fueron adquiridos, el resto se comprarán e instalarán en fases, estimando que en el 2011 todos estén en operación en los 13 aeropuertos de **OMA**.

EVALUACIÓN DE EMPRESAS DE SEGURIDAD CONTRATADAS —

OMA lleva a cabo una evaluación de los niveles de servicio de las empresas contratadas de seguridad. En el 2010 se incrementó este estándar en todos los aeropuertos del Grupo para tener un mayor control del servicio prestado. Esto nos servirá de plataforma para establecer nuevos indicadores en el 2011 con el fin de tener mayor control en el servicio que se presta a los usuarios y pasajeros.

LAG'S (LÍQUIDOS, AEROSOLES Y GELES) —

De acuerdo a la reglamentación dictada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (**DGAC**), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (**SCT**) y la Organización de Aviación Civil Internacional (**OACI**), a partir del mes de noviembre del 2010 se estandarizó el listado de artículos prohibidos de transportar por los pasajeros en su equipaje de mano y se comenzó a aplicar la nueva regulación de restricción de líquidos, aerosoles y geles (**LAG's**).

A partir de esta fecha, y para resguardo de la seguridad de todos nuestros pasajeros y usuarios, se permite transportar en equipaje de mano solamente sustancias líquidas, aerosoles y geles que estén envasados en recipientes individuales con capacidad máxima de 100 mililitros (3.5 onzas), siempre y cuando estén contenidos dentro de una bolsa plástica transparente resellable de dimensiones aproximadas de 20 por 20 centímetros.

A todos aquellos pasajeros que no cumplan con los requisitos establecidos no se les permite el acceso de estos artículos a través de los puntos de inspección de pasajeros y equipaje de mano.



Seguridad Operacional

CERTIFICACIÓN DE AERÓDROMOS —

Avanzamos en la Certificación de Aeródromos, manifestándonos listos para participar en la verificación los Aeropuertos de Acapulco, Monterrey y Zihuatanejo, desarrollando para ellos la documentación requerida por la Autoridad Aeronáutica Nacional, a la par que continuamos trabajando en el resto de los Aeropuertos de **OMA**.

Durante el 2010 iniciamos la edición trimestral de la Publicación de Seguridad Operacional, la cual aborda temas relacionados con la operación de una manera clara y didáctica. Con este instrumento buscamos ampliar la cultura de la Seguridad Operacional, misma que nos brindará certeza en las operaciones en los Aeropuertos de **OMA** con el fin de que se desarrollen con un nivel bajo de riesgos de accidentes e incidentes operacionales.

Comenzamos los preparativos para contar en los todos los Aeropuertos de **OMA** con un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional cuyo objetivo es identificar peligros así como analizar y reducir riesgos asociados a la seguridad operacional. Para lograrlo, se capacitó al personal de las áreas de Operaciones y Seguridad cubriendo un total de 1,224 horas hombre de capacitación.

PERSONAL DEL CUERPO DE RESCATE Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS (C.R.E.I.) —

Para asegurar la capacitación óptima del personal de cada uno de nuestros C.R.E.I., todos nuestros aeropuertos concluyeron durante el 2010 el programa C.R.E.I. de Excelencia. Adicionalmente se impartió capacitación en el Centro de Entrenamiento de Laredo, Texas para 18 bomberos de nuevo ingreso durante 3 semanas con un total de 2,880 horas hombre. A esto se suma la capacitación regional que se brindó, impartida por Instructores Internos, para el personal del C.R.E.I. de los 13 Aeropuertos con un total de 4,496 horas hombre.

A su vez se ofreció capacitación local permanente por parte de los Comandantes y Jefes de Turno del **C.R.E.I.** en los 13 aeropuertos, con un promedio de 87,672 horas hombre.

ÁREA DE OPERACIONES —

Para nuestros empleados operativos impartimos cursos y habilitamos equipos de trabajo con la finalidad de garantizar la seguridad en la operación de todas nuestras instalaciones:

- **Cursos SMS** impartidos por **Safety Management System S.C.** para 77 participantes del área de operaciones y seguridad: 1,224 horas hombre.
- Curso impartido por **Aéroports de Paris** sobre el tema del Proceso de Autoinspección de Aeropuertos para 34 participantes (Jefes de Operaciones y Seguridad, Coordinadores de Certificación, Jefes de Mantenimiento y Gerencia de Normatividad Operacional), que totalizó 1,360 horas hombre.

- En materia de equipamiento el presupuesto del **PMD** 2010 consideró como soporte a la seguridad operacional la adquisición de: equipos de comunicación para los aeropuertos de Cd. Juárez, Chihuahua, Culiacán, Durango, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Tampico, Torreón y Zihuatanejo; una Unidad de Extinción para el CREI de Cd. Juárez; y un lote de herramientas para el aeropuerto de Mazatlán.
- Como parte del Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación de **OMA**, se elaboró el Diagnóstico de Riesgo por Fauna y el Plan de Control de Fauna Riesgosa para el Aeropuerto de Cd. Juárez, en donde se establecen las acciones concretas que el aeropuerto tomará para mitigar los riesgos asociados con la presencia de aves y mamíferos dentro del aeropuerto, en conformidad con la legislación ambiental vigente. A su vez, se capacitó al personal encargado de realizar las acciones contenidas en el Plan de Control, así como a representantes de la comunidad aeroportuaria para sensibilizarlos sobre el tema.



Dimensión Medio— Ambiental





Reducción al Impacto Ambiental

Son múltiples las posibilidades que tenemos los seres humanos para cuidar a la Naturaleza y a nuestro entorno con el fin de que no reciban impactos negativos por nuestra presencia y acciones cotidianas. El respeto y coexistencia con el ambiente son una necesidad primordial que siempre está presente en **OMA**.

Reducir el impacto ambiental de las operaciones de nuestra compañía, contribuir a la conservación de los recursos naturales de las comunidades que rodean nuestras instalaciones, disminuir los consumos de agua y energía, reducir las emisiones al aire y lograr un manejo adecuado de los residuos que generamos como resultado de nuestras operaciones son algunas de las estrategias que concretamos en planes de acción para contribuir de manera responsable a la sociedad.

Nuestra meta es no generar pasivos ambientales en las comunidades en donde tenemos operaciones. El Sistema de Gestión Integrado bajo el que operamos nos permite establecer, medir y dar seguimiento a indicadores que nos impulsan a mejorar el rendimiento de los recursos que utilizamos.

Nuestros 13 aeropuertos están certificados bajo el Programa Nacional de Calidad Ambiental emitida por la **PROFEPA** (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente), recibiendo el referendo durante el 2010 para los aeropuertos de Culiacán, San Luis Potosí, Tampico y Chihuahua.

En la etapa de implementación del Sistema de Gestión Integrado en materia de la Norma Internacional de Gestión Ambiental ISO 14001 se tiene un avance del 85% para la obtención de la Certificación, la cual será alcanzada en el 2011.

INDICADOR	2009	2010
Consumo de Agua (m³)	588,941	594,245
Consumo de Energía (KWh / GJ)	49,108,206 / 176,789	47,323,314 / 170,364
Generación de Residuos Peligrosos (Tons)	12.5	16.0
Generación de Residuos no peligrosos (Tons)	2,251	2,400

Nomenclatura / **m³** Metros cúbicos / **GJ** Gigajulios / **Tons** Toneladas

Los datos del desempeño ambiental cuentan con una variación con respecto a nuestro Reporte de Sustentabilidad 2009 debido a la implementación de nuevos controles operacionales de nuestro sistema de gestión integrado, esta mejora nos da una mayor exactitud de los datos en nuestro informe.

A.
Agua



A.

Agua

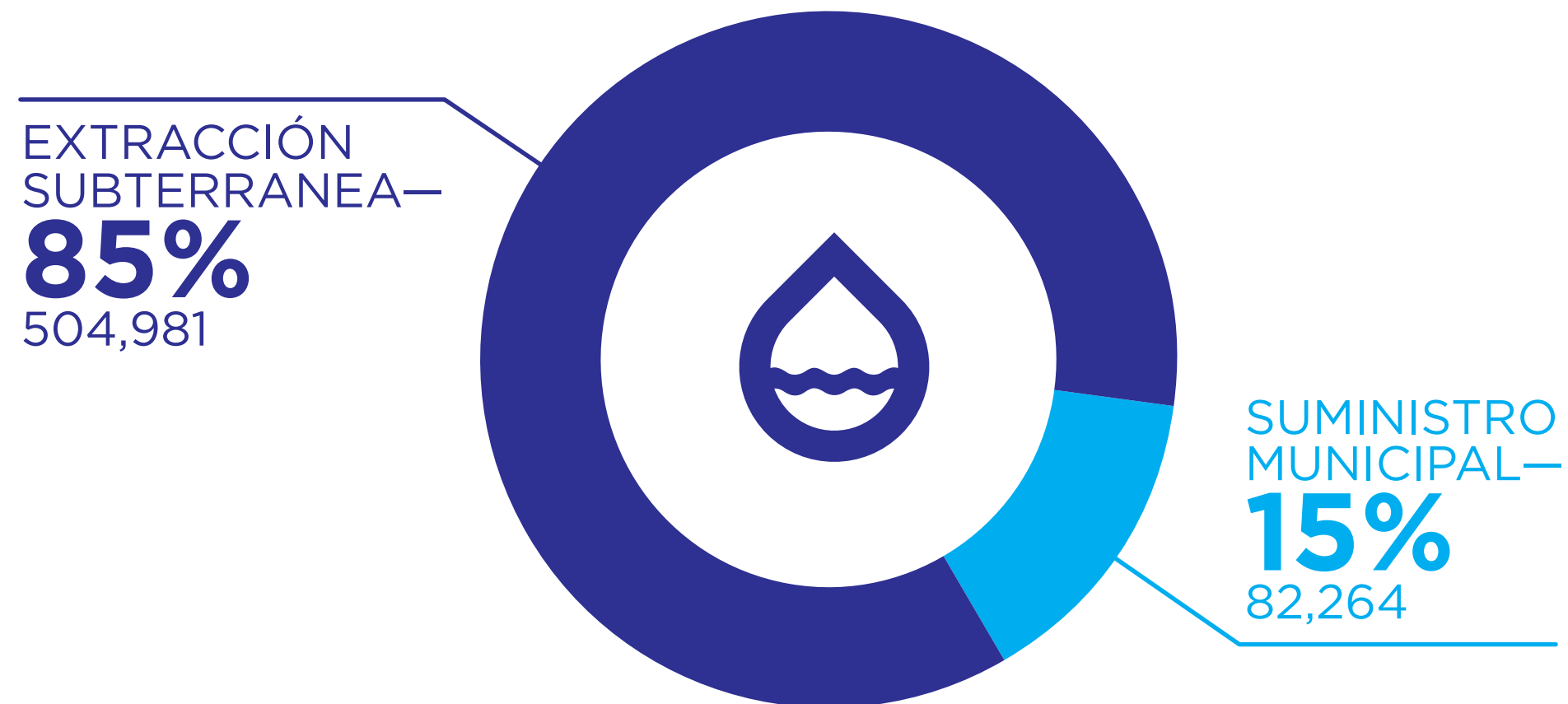
El uso responsable del agua es un compromiso para **OMA**, ya que la mayor parte de nuestros aeropuertos están ubicados en zonas desérticas o semidesérticas en donde este recurso es escaso.

Hemos invertido en tecnologías de ahorro en todas nuestras sedes, instalando lavamanos y mingitorios que regulan la salida de agua.

Durante el 2011 iniciaremos la instalación de mingitorios ecológicos que no requieren el uso de este importante recurso. Nueve de nuestros 13 aeropuertos cuentan con pozos subterráneos para la extracción de agua y cuatro tienen suministro municipal.

Cada uno de nuestros 13 aeropuertos cuenta con plantas para el tratamiento de aguas residuales. Tenemos capacidad para tratar y reutilizar 473,040 m³ de agua anualmente, equivalentes al 79.6% del consumo actual de todas nuestras instalaciones. El agua tratada se emplea para el riego de jardines y áreas verdes o se descarga nuevamente al suelo una vez que pasó por este proceso.

CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE EN M3



B. Energía



B.

Energía

Durante el 2010 se logró una disminución del 3.6% en el consumo de energía resultado de dos iniciativas concretas: rediseño de procesos y capacitación del personal de mantenimiento.



Rediseño de Procesos

En siete de nuestros aeropuertos implementamos un sistema de monitoreo y control de demanda de energía eléctrica que nos permite monitorear las cargas de las instalaciones, así como el control básico de los equipos de aire acondicionado por día, hora y mes. Los aeropuertos que ya cuentan con este sistema son: Monterrey

TA, Acapulco, Cd. Juárez, Chihuahua, Culiacán, Mazatlán, Tampico y Zihuatanejo. Durante el 2011 se instalará en los aeropuertos de Reynosa, Torreón, San Luis Potosí, Zacatecas y Durango.



Capacitación

Mediante capacitación del personal de mantenimiento de cada aeropuerto hemos logrado identificar las cargas de energía eléctrica realizando un análisis de consumo por horarios. Gracias a este procedimiento eliminamos las que se identifican como innecesarias y aquellas que no se pueden eliminar se redistribuyen de tal forma que nos ha permitido optimizar el consumo en los horarios críticos.

El Aeropuerto de Mazatlán obtuvo el 2º lugar en el XIV Certamen del Premio Nacional para el Ahorro de Energía Eléctrica patrocinado por la Comisión Federal de Electricidad y el Fideicomiso para el Ahorro de la Energía Eléctrica (CFE-FIDE) en la categoría de Empresas Medianas.

C. Gestión de Residuos



C.

Gestión de Residuos

Para aminorar los impactos que los residuos generados por nuestra operación provocan en el medio ambiente, en **OMA** fomentamos la cultura del reciclaje entre nuestros colaboradores.

Esto lo complementamos al extender nuestra filosofía hacia el exterior a través del programa de extensión de prácticas a proveedores y mantenemos indicadores para medir y disminuir el volumen de los residuos tanto peligrosos como no peligrosos.

Todos los materiales de desecho son canalizados a proveedores autorizados para su tratamiento, quienes los reúnen, contabilizan y confinan según el tipo de residuo.

Los residuos peligrosos son enviados a una empresa privada autorizada por la **SEMARNAT** (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales) para disposición final sin reciclaje; los residuos no peligrosos se disponen a un relleno sanitario con una empresa autorizada. Actualmente estamos promoviendo iniciativas en todos los aeropuertos para iniciar con el reciclaje del cartón, pet y aluminio.

Generación de residuos no peligrosos: 2,400 Tons
Generación de residuos peligrosos: 16.0 Tons

D. Emisiones al Aire



D.

Emisiones al Aire

Las emisiones al aire emitidas por la operación de Grupo **OMA** son generadas por dos acciones específicas: el uso de las plantas de emergencias ubicadas en las subestaciones eléctricas y los crematorios de residuos orgánicos provenientes de vuelos internacionales.

En el caso de las plantas de emergencia, las emisiones a la atmósfera son esporádicas durante el año ya que sólo se activan cuando la energía eléctrica suministrada por la CFE sufre cortes de energía o surgen fallas ocasionadas por eventos meteorológicos.

E. Biodiversidad



E.

Biodiversidad

Para resguardar los ecosistemas pertenecientes a Grupo **OMA** y sus zonas adyacentes, cada uno de los proyectos de Desarrollo de Infraestructura consideran el impacto que se genera en las especies y hábitats de cada región.

Respetamos la normativa para la protección de la flora y fauna en cada zona en donde operamos y trabajamos en equipo para mitigar el impacto de nuestra organización en la Naturaleza. A este respecto desarrollamos un Programa de control de fauna y análisis de la biodiversidad local en los aeropuertos de Mazatlán y Ciudad Juárez, al cual se integrarán el resto de los aeropuertos en los próximos años.



Protección de Mangle

Dentro de los terrenos de los Aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo se localizan áreas con mangle las cuales se encuentran protegidas de acuerdo a la normatividad ambiental.

La zona de mangles en el Aeropuerto de Zihuatanejo, tienen un área de 4,000 m² y en 2010 iniciamos los trámites para su registro como UMA (Unidad de Manejo Ambiental) ante la SEMARNAT.

En el Aeropuerto de Acapulco la extensión del manglar es de 2,000 m² la cual está cercada para su protección. En 2011 iniciaremos los trámites para establecer, igualmente, una Unidad de Manejo Ambiental registrada ante la **SEMARNAT**.

ZONAS DE MANGLE PROTEGIDAS	
Aeropuerto	Área en m2
Acapulco	2,000
Zihuatanejo	4,000

En total se cuenta actualmente con un área de 6,000 m² de Mangle.



ACA: 2,000 m²

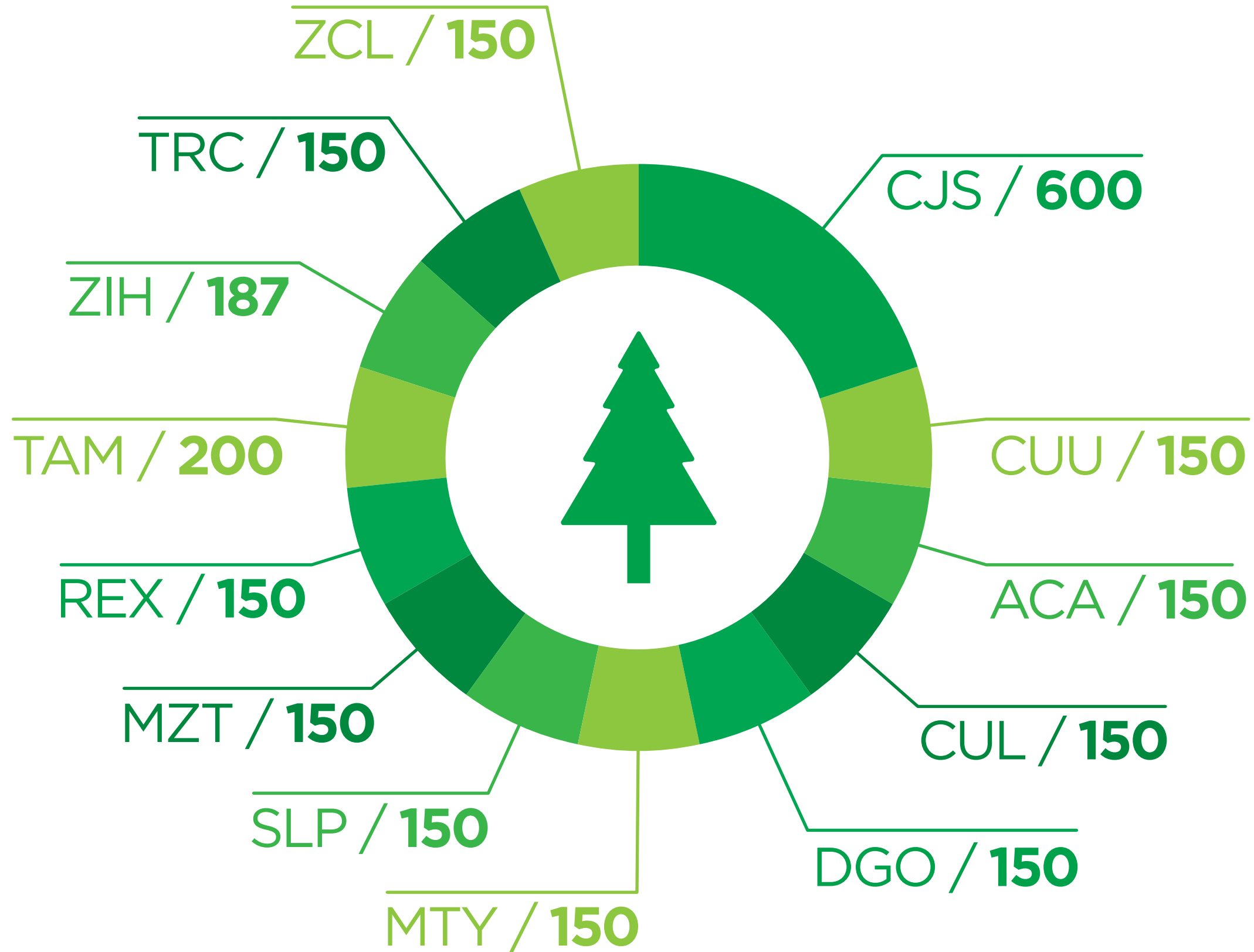


ZIH: 4,000 m²*

* Las áreas de colecta de mangle y reforestación son 10,000 m²

Durante el 2010 sembramos 2,487 árboles, algunos de ellos en terrenos de los aeropuertos en donde no se genera riesgo aviar y el resto en parques, escuelas y áreas públicas.

**META 2010—
2,487 ARBOLES**



F. Cambio Climático



F.

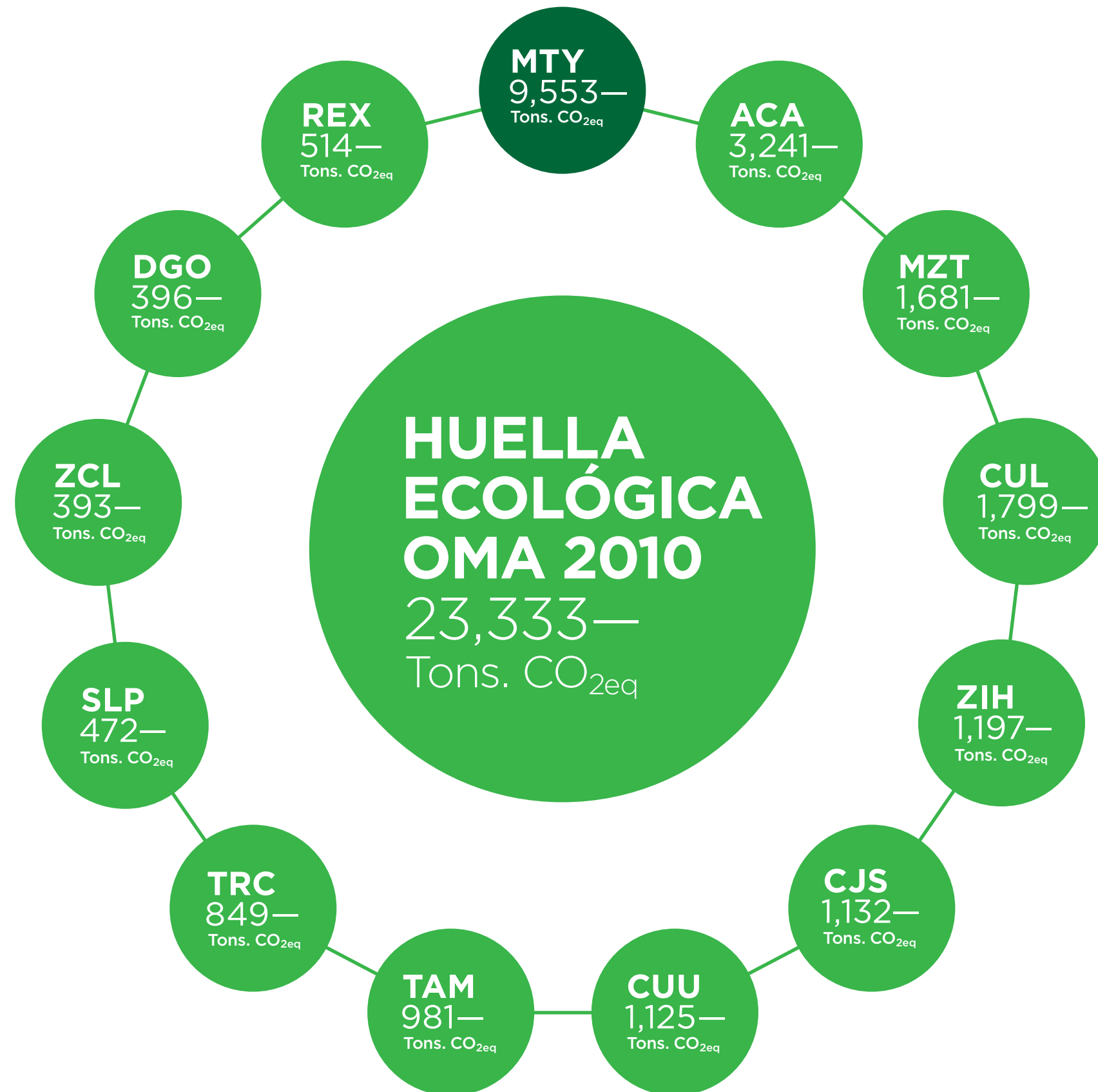
Cambio Climático



Huella Ecológica

Nuestra Huella Ecológica ha sido calculada de acuerdo a los consumos anuales de gas LP, gasolina, diesel y energía eléctrica.

HUELLA ECOLÓGICA— OMA 2010



EMISIONES DE CO2- 2010 (TONS. CO_{2eq})

	Total	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY
Emisiones Directas	1097	126	98	53	88	50	339
Emisiones Indirectas	22,234	3,114	1,034	1,746	1,036	346	9,214

EMISIONES DE CO2- 2010 (TONS. CO_{2eq})

	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH
Emisiones Directas	55	39	41	57	54	56	43
Emisiones Indirectas	1,626	475	431	924	796	337	1,154

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO EN 2010			
OMA	CONSUMO GLOBAL DE GASOLINA (LTS)	CONSUMO GLOBAL DE DIESEL (LTS)	CONSUMO GLOBAL DE GAS LP (LTS)
TOTAL CONSUMO	202,753	190,076	162,525

CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO EN 2010	
OMA	CONSUMO GLOBAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KW/H) / (GJ)
TOTAL CONSUMO	47,323,314 kWh / 170,364 GJ



Índice Global — Reporting Initiative

INDICADORES GRI OMA 2010

PERFIL DE LA EMPRESA		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	7, 12
PARAMETROS DE LA MEMORIA		
2.1	Nombre de la Organización.	19, 27
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	49-60
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	44-48
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	24

PARAMETROS DE LA MEMORIA		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	27
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	30
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	48
2.8	Dimensiones de la organización informante.	27, 28
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	45-47, 98
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	110, 124, 127, 145, 160, 173, 188, 195

GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS, RETOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	19
3.2	Fecha de memoria anterior más reciente.	160
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	19
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	24
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	21
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones, arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el protocolo sobre la cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información	20
3.7	Indicar la existencia de las limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	20

GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS, RETOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontradas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No existen situaciones como las mencionadas en este indicador
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración.	No existen situaciones como las mencionadas en este indicador
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No existen situaciones como las mencionadas en este indicador
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	213-223

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités de máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	64-69
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	67
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructuras directivas unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	67
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicadores al máximo órgano de gobierno.	66, 68

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	111-114
4.15	Base para la identificación y sección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	110-111

DIMENSIÓN ECONÓMICA		
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	100
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	99
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	139

DIMENSIÓN SOCIAL		
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
ASPECTO: EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	136-138, 156
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	156-158
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	156

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección — empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	153
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	148-150
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	151-152
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	153-159

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	123, 124
-------------	---	-----------------

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD**ASPECTO: CORRUPCIÓN**

S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	75
------------	--	-----------

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE**

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	162-172
------------	---	----------------

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE		
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		
ASPECTO: ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	210
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	210
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	189, 194

ASPECTO: AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	192
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	192

ASPECTO: BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	202-204
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	202-204

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	189, 197-198



Verificación limitada independiente del Reporte de Sustentabilidad 2010

Al Consejo de Administración y Accionistas de Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V.

Hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los contenidos de información y datos presentados en el Reporte Sustentabilidad 2010 de Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V. (OMA).

La preparación del Reporte de Sustentabilidad es responsabilidad de la Administración. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y confiabilidad de los datos cuantitativos incluidos en dicho reporte, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos a continuación.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar el desempeño de OMA en relación con aspectos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Relación con la Comunidad.

Bases y objetivos de la verificación

La planificación y realización de nuestro trabajo fue efectuada de acuerdo con las normas de verificación para información no financiera, establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la Norma Internacional para trabajos de Verificación ISAE 3000 relativas al aseguramiento limitado, respecto a que la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2010:

- es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la Administración, y
- está preparada de acuerdo con las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3, confirmando además la autodeclaración realizada por OMA del nivel de aplicación de dichas guías.

Alcance

El alcance de nuestro trabajo contempló la revisión de la información no financiera contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2010; la revisión *in situ* consideró al Corporativo de OMA y al Aeropuerto Internacional de Monterrey para:

- la realización de entrevistas a responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de información,
- la verificación de que los datos incluidos en el reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- la revisión de fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las estimaciones,
- la comprobación de que la información financiera incluida en el Reporte de Sustentabilidad es derivada y/o concuerda con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2010.

Conclusiones

Con base a los resultados de aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos:

- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la información presentada contiene errores materiales,
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2010 de OMA no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la guía G3 de la *Global Reporting Initiative*.
- Por otra parte, el Reporte de Sustentabilidad de OMA leído en conjunto con el índice de contenidos, es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar el nivel de aplicación C+.

México, 9 de Agosto de 2011

Enrique Alejandro Bertran S.
Socio
Sustainability Business Solutions
PricewaterhouseCoopers, S.C.



 **OMA**[®]

www.oma.aero